

T
658.812
BAR-m

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL



Programa de Tecnología en Computación

Tesis de Graduación Previo a la obtención del Título de:

Secretaría Ejecutiva en Sistemas de Información

T E M A:

Mejoramiento de Servicio al Cliente de Importadora Andina

M A N U A L:

Organización - Procedimientos Políticas

A U T O R E S:

JESENNIA BARRERA PEÑA
MONICA MALAVE MUÑOZ

D I R E C T O R:
LSI. Daisy Vásquez

A Ñ O 2.000

658.812
B A R m
CAMPUS
RENAS



AGRADECIMIENTO

Al concluir la tesis, a nuestra mente viene el largo camino que tuvimos que recorrer en el permanente afán de lograr los objetivos propuestos, junto a la satisfacción y alegría que motiva él haber cumplido nuestra meta, recordamos las voces de aliento y estímulo de nuestros padres, compañeras y maestros que nos inspiraron a seguir en tan ardua tarea.

Con justa razón y noble orgullo, presentamos nuestra tesis, a la vez que reafirmamos nuestro eterno reconocimiento, a Importadora Andina y Autoridades de la Universidad por habernos guiado con sus conocimientos y experiencias durante los años de permanencia en ésta Institución y además a todas las personas que hicieron posible él término de nuestra tesis.



DEDICATORIA

Ésta tesis con el cual culminamos nuestros estudios para obtener el título de Secretaria Ejecutiva en Sistemas de Información, lo dedicamos a:

Nuestros Padres, quienes siempre nos apoyaron moral y económicoamente en el transcurso de nuestra carrera y así lograr nuestros objetivos y metas que nos hemos propuesto.



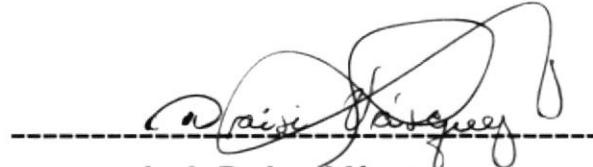
DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en ésta tesis de grado me corresponden exclusivamente y el patrimonio de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

(Reglamento de exámenes y títulos profesionales de la E.S.POL.).



FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS


Lsi. Daisy Vásquez



BIBL. DE ECA
CAMPUS
PEÑAS

FIRMA DE AUTORES DE TESIS

Jesennia Barrera P.

Mónica Malavé M.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1 CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA	1
1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	1
1.3 SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA	1
1.4 CARACTERÍSTICAS GENERALES	2
1.4.1 DE LA EMPRESA	2
1.4.2 DEL PRODUCTO	2
1.5 MISIÓN DE LA EMPRESA	3
1.6 VISIÓN DE LA EMPRESA	3
1.7 DISEÑO DE LA EMPRESA IMPORTADORA ANDINA	4
1.8 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	5
1.8.1 LA OBSERVACIÓN	5
1.8.2 LA ENTREVISTA	6
1.8.3 LA ENCUESTA	6
1.9 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	11
1.9.1 FORTALEZAS (INTERNAS)	11
1.9.2 OPORTUNIDADES (EXTERNAS)	11
1.9.3 DEBILIDADES (INTERNAS)	11
1.9.4 AMENAZAS (EXTERNAS)	12
1.10 SOLUCIÓN PROPUESTA	12
1.10.1 ALCANCE DE LAS SOLUCIONES	12
1.11 ORGANIGRAMA DE IMPORTADORA ANDINA	13

CAPÍTULO 2 MANUAL DE ORGANIZACIÓN

2.1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA IMPORTADORA ANDINA	14
2.1.1 GERENTE DE ALMACÉN	14
2.1.2 JEFE DE VENTAS	16
2.1.3 JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS	17
2.1.4 SUPERVISOR DEL TECNICENTRO	18
2.1.5 TÉCNICOS DEL TECNICENTRO	19
2.1.6 INSTRUCTOR PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA	20
2.1.7 INSTRUCTOR PARA EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA	22

CAPÍTULO 3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPORTADORA ANDINA	24
3.0.1 PROPÓSITO	25
3.0.2 ALCANCE	25
3.0.3 RESPONSABILIDADES	25
3.0.4 REVISIÓN DEL MANUAL	25
3.0.5 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	25
3.0.6 DOCUMENTOS APLICABLES	25
3.0.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN	26



3.1	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	27
3.1.1	PROPÓSITO	28
3.1.2	ALCANCE	28
3.1.3	AUTORIZACIÓN	28
3.1.4	DOCUMENTOS APLICABLES	28
3.1.5	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	28
3.1.6	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	28
3.1.7	POLÍTICAS DE VENTAS	28
	ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO DE VENTAS DF.VN.01	30
	ANEXO 2 POLÍTICAS PARA VENTAS PL.VN.01	31
3.2	PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA	32
3.2.1	PROPÓSITO	33
3.2.2	ALCANCE	33
3.2.3	AUTORIZACIÓN	33
3.2.4	DOCUMENTOS APLICABLES	33
3.2.5	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	33
3.2.6	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	33
3.2.7	POLÍTICAS DE VENTAS	33
	ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ASISTENCIA TÉCNICA DF.AT.01	35
	ANEXO 2 POLÍTICAS PARA ASISTENCIA TÉCNICA PL.AT.01	36
3.3	PROCEDIMIENTO PARA ADQUIRIR CRÉDITO	37
3.3.1	PROPÓSITO	38
3.3.2	ALCANCE	38
3.3.3	AUTORIZACIÓN	38
3.3.4	DOCUMENTOS APLICABLES	38
3.3.5	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	38
3.3.6	PROCEDIMIENTOS PARA ADQUIRIR CRÉDITO	38
3.3.7	POLÍTICAS PARA ADQUIRIR CRÉDITO	38
	ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ADQUIRIR CRÉDITO DF.CR.01	40
	ANEXO 2 POLÍTICAS PARA ADQUIRIR CRÉDITO PL.CR.01	41
	ANEXO 3 FORMATO DE SOLICITUD DE CRÉDITO FR.CR.01	42
3.4	PROCEDIMIENTO PARA COBRANZA	45
3.4.1	PROPÓSITO	46
3.4.2	ALCANCE	46
3.4.3	AUTORIZACIÓN	46
3.4.4	DOCUMENTOS APLICABLES	46
3.4.5	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	46
3.4.6	PROCEDIMIENTOS PARA COBRANZA	46
3.4.7	POLÍTICAS PARA COBRANZA	46
	ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA COBRANZA DF.CB.01	48
	ANEXO 2 POLÍTICAS PARA LA COBRANZA PL.CB.01	49

ANEXO 3 FORMATO DE COMPROBANTE DE PAGO PARA LA COBRANZA FR.CB.01

3.5	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA	51
3.5.1	PROPÓSITO	52
3.5.2	ALCANCE	52
3.5.3	AUTORIZACIÓN	52
3.5.4	DOCUMENTOS APLICABLES	52
3.5.5	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	52
3.5.6	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA	52
3.5.7	POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA	52
	ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DF.CP.01	54
	ANEXO 2 POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA PL.CP.01	55
3.6	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA	56
3.6.1	PROPÓSITO	57
3.6.2	ALCANCE	57
3.6.3	AUTORIZACIÓN	57
3.6.4	DOCUMENTOS APLICABLES	57
3.6.5	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	57
3.6.6	PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA	57
3.6.7	POLÍTICAS PARA CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA	57
	ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA DF.CP.02	59
	ANEXO 2 POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA PL.CP.02	60
3.7	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS DE LOS CLIENTES	61
3.7.1	PROPÓSITO	62
3.7.2	ALCANCE	62
3.7.3	AUTORIZACIÓN	62
3.7.4	DOCUMENTOS APLICABLES	62
3.7.5	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	62
3.7.6	PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMOS DE LOS CLIENTES	62
3.7.7	POLÍTICAS PARA RECLAMOS DE LOS CLIENTES	62
	ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA RECLAMOS DE LOS CLIENTES DF.AC.01	64
	ANEXO 2 POLÍTICAS PARA RECLAMOS DE LOS CLIENTES PL.AC.01	65



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

CAPÍTULO 4

MANUAL DE POLÍTICAS PARA IMPORTADORA ANDINA

4.	MANUAL DE POLÍTICAS PARA IMPORTADORA ANDINA	66
4.0.1	PROPÓSITO	67
4.0.2	ALCANCE	67
4.0.3	RESPONSABILIDADES	67
4.0.4	REVISIÓN DEL MANUAL	67
4.0.5	CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	67
4.0.6	DOCUMENTOS APLICABLES	67
4.0.7	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	67
4.1	POLÍTICAS PARA EL VENDEDOR DEL AÑO	68
4.1.1	PROPÓSITO	69
4.1.2	ALCANCE	69
4.1.3	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN DE LAS POLÍTICAS	69
4.1.4	REVISIÓN DE POLÍTICAS	69
4.1.5	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	69
	ANEXO 1 POLÍTICAS PARA ELEGIR AL VENDEDOR DEL AÑO PL.VD.01	70
	ANEXO 2 FORMATO DE MENSAJES PARA EL VENDEDOR FR.VD.01	72
4.2	POLÍTICAS DE AUDITORÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	73
4.2.1	PROPÓSITO	74
4.2.2	ALCANCE	74
4.2.3	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN DE LAS POLÍTICAS	74
4.2.4	REVISIÓN DE POLÍTICAS	74
4.2.5	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	74
	ANEXO 1 POLÍTICAS DE AUDITORÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PL.AC.01	75
	ANEXO 2 FORMATO FICHA DE ENCUESTA PARA EL VENDEDOR FR.AC.01	76

CAPÍTULO 5

ESTRATEGIA DE VENTA

5.	ESTRATEGIA DE VENTAS	77
5.1	IMPLEMENTACIÓN DE LA SALA DE ESPERA	78
5.2	BENEFICIOS DE LA ESTRATEGIA DE VENTA	79
5.3	UBICACIÓN DE LA SALA DE ESPERA	79
5.4	DISEÑO DE LA SALA DE ESPERA	81



ÍNDICE DE FIGURAS

FIG. No. 1	DISEÑO DE LA EMPRESA	BIB. ECA
FIG. No. 2	RESULTADO DE ATENCIÓN QUE DAN LOS VENDEDORES	4 CAMPUS PEÑAS
		7
FIG. No. 3	RESULTADO DE CARACTERÍSTICAS DE LOS VENDEDORES	7
FIG. No. 4	RESULTADO DE ÁREAS QUE DEBEN MEJORAR	8
FIG. No. 5	RESULTADO DE PROPORCIÓN A CAMBIAR	8
FIG. No. 6	RESULTADO DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	9
FIG. No. 7	RESULTADO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL	9
FIG. No. 8	RESULTADO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	9
FIG. No. 9	RESULTADO DE ÁREAS DE MAYOR VENTAJA	10
FIG. No. 10	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	13
FIG. No. 11	DISEÑO DE EMPRESA CON LA IMPLEMENTACIÓN	79
FIG. No. 12	DISEÑO DE SALA DE ESPERA	81



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla No. 1 GASTOS PARA REMODELACIÓN DE SALA DE ESPERA</i>	78
<i>Tabla No. 2 GASTOS DE EQUIPO PARA SALA DE ESPERA</i>	78



BIB: ECA
CAMPUS
PEÑAS

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe la necesidad de satisfacer al cliente en toda empresa y hemos considerado necesario realizar nuestra tesis de graduación en "Importadora Andina" para que apliquen nuevas técnicas de satisfacción al cliente ya que existen otros mercados que ofrecen los mismos productos y servicios; de no actualizarse podría fracasar.

Este manual contiene etapas suscesivas que el vendedor irá adquiriendo de forma natural una después de otra con pleno conocimiento de lo que se está haciendo y se podrá a grandes rasgos distinguir el proceso de compra- venta y el proceso de servicios técnicos.

El manual de mejoramiento de servicio al cliente ayudará a todo el personal a tener destrezas que permitirán lograr una clara percepción de las necesidades del cliente, comprender con absoluta claridad a todo tipo de cliente, lograr un juicio crítico y valorativo de lo que se ha comprendido, luego de someterlo a un examen reflexivo basándose en sus propias experiencias.

Luego de realizar estos pasos, el personal estará capacitado para cumplir con absoluta eficiencia su labor diaria logrando como resultado una excelente satisfacción al cliente.



OBJETIVOS GENERALES

- *Facilitar un Manual de Mejoramiento de Servicio al cliente para el mejor desempeño laboral de todo el personal de Importadora Andina Sucursal La Libertad.*



OBJETIVOS PARTICULARES

- *Determinar las necesidades del cliente externo y satisfacer sus requerimientos*
- *Determinar las funciones y responsabilidades al personal de Importadora Andina.*
- *Dar a conocer, por medio de un manual de procedimiento, la forma más adecuada, lógica y rápida los procesos y pasos que debe seguir todo vendedor para mejorar la satisfacción al cliente.*
- *Satisfacer al cliente totalmente con la creación de la Sala de Espera.*



A QUIEN VA DIRIGIDO

Este manual de mejoramiento de servicio al cliente está dirigido a todo el personal de IMPORTADORA ANDINA para que conozcan sus funciones, responsabilidades y saber los procedimientos a seguir en cada departamento para una mejor atención al cliente



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

C
A
P
T
I
L
O
1



1. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA



1. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Importadora Andina se ha mantenido líder en el mercado por los productos de calidad y los servicios eficientes que ofrecen, además es la principal distribuidora de Llantas de General Tire y Continental.

La abertura de Importadora Andina sucursal La Libertad, fue el 16 de Junio de 1995 en un local de la "Mueblería Menoscal", hasta que esta mueblería se ubicó en otro establecimiento, por consiguiente se realizaron las respectivas remodelaciones al local, la inauguración oficial de Importadora Andina fue el 26 de Enero de 1996 con los siguientes colaboradores.

- ❖ Gerente de Almacén
- ❖ Cajera
- ❖ Técnico de Alineación
- ❖ Conserje

Con el transcurso del tiempo las Ventas se incrementaron y los servicios crecieron, este fue el motivo para que el Gerente contratara a más personal tales como:

- ❖ Oficinista (crédito y cobranzas)
- ❖ Técnico de Balanceo
- ❖ Técnico de Enllantado
- ❖ Supervisor de Asistencia Técnica
- ❖ Guardia de Seguridad



1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Importadora Andina Sucursal La Libertad se encuentra ubicada vía Santa Elena y La Libertad, diagonal a la Gasolinera Repsol; es una gran ventaja que se encuentre en este lugar porque por ese sector transitan cooperativas, selectivos y toda clase de turistas en sus vehículos que visitan La Península.

1.3 SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA

Importadora Andina fue creada para las personas que poseen vehículos o que trabajen en una entidad que venda los mismos productos pero en menor cantidad, tales como: llantas, baterías y lubricantes.

La empresa ofrece productos de calidad y servicios profesionales a grupos especiales, tales como: Cooperativas de Vehículos, distribuidoras pequeñas de llantas, comerciales de llantas, y ha toda persona que posee vehículos. Muchos clientes hallan un placer en la compra, porque hallan ventajas y se comportan como cliente satisfecho, la mayoría de las personas quieren obtener un producto o servicio real a cambio de dinero.



1.4 CARACTERÍSTICAS GENERALES

Es útil para la empresa tener preparada una presentación de sus características, tanto de la empresa como del producto que se muestra al cliente y son:

1.4.1 DE LA EMPRESA

- Variedad de Equipos y personal para atender las necesidades de los clientes
- Precios bajos por que la producción se hace a gran escala
- Tamaño y edad de la empresa. Una que será la fuente segura de aprovisionamiento, y la otra es la buena reputación conseguida a lo largo de los años
- Ubicación geográfica de la empresa. La proximidad de la empresa le puede facilitar un buen servicio; además el tiempo y los gastos serán menores que los de la competencia.
- Habilidad del vendedor
- La formación del vendedor

1.4.2 DEL PRODUCTO

- Todos sus componentes son opcionales (Variedad de productos y servicios)
- El vendedor sabe mostrar las características de los servicios técnicos y presentan dos ventajas: el asesoramiento y la asistencia cualificada para resolver problemas difíciles.



POLITECNICA DEL LITORAL
BIBLIOTECA ECA
CAMPUS

Todas estas presentaciones del producto se caracterizan por el profundo conocimiento que tiene el vendedor tanto de su propia empresa como del producto. Cualquier característica específica se puede presentar como una cadena de bondades que hacen más satisfactorio al producto para atraer más clientela.

Los vendedores saben todas las aplicaciones de un producto y su relativo valor de utilidad, precio, servicio, calidad, y por eso incentivan al cliente para que tomen las decisiones acertadas al realizar la compra, además la empresa cuenta con una serie de ventajas de índole tecnológica que puede emplear a la hora de decidir la inclusión de un producto nuevo en el mercado. Entre ellas la existencia de un programa creado especialmente para ingreso general de datos.



1.5 MISIÓN DE LA EMPRESA

La misión principal que tiene la empresa es satisfacer al cliente, ofreciendo los productos y servicios de calidad para obtener mayores ventas con buenas ganancias. Para lograr ésta misión implica lo siguiente:

1. Superar a la competencia, esto es la fuerza impulsadora para la búsqueda del producto o servicio nuevo y para el aumento de la eficacia en la producción o distribución. Esencialmente debe ayudar a crear productos que ejerzan la máxima atracción sobre el consumidor.
2. Conceder a los vendedores los mejores útiles de trabajo para una venta de creación. La fábrica ha diversificado cada vez más sus productos a lo ancho de su amplia producción.
3. Realizar el estudio detallado del sistema de mercadeo, funciona básicamente como un aparato medidor de todo el trabajo realizado en el área de mercadeo. La empresa a menudo se pregunta:
 - ❖ ¿Tenemos los productos correctos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes?
 - ❖ ¿Cómo se comparan nuestros productos a los de la competencia?
 - ❖ ¿Hasta qué punto existe la cooperación entre los departamentos de gerencia, ventas y el servicio técnico?

1.6 VISIÓN DE LA EMPRESA

*Importadora Andina tiene como visión **EL RETO A VENDER** mensual de \$51.000 y al año \$612.000.*

La Empresa se fija éste presupuesto, porque sus productos y servicios los harán con una calidad "atractiva" o características excitantes. Esto es lo que necesitan los clientes: productos y servicios de calidad.

Realizarán a menudo ésta pregunta. ¿Qué problemas están tratando de resolver nuestros clientes?, Eso les permitirá descubrir nuevos segmentos de mercado y crear un modelo basado en datos.

Al realizar las negociaciones no improvisarán:

- ❖ Definirán una estrategia
- ❖ Serán creativos y conocerán las técnicas de negociación
- ❖ Tendrán cuidado en la preparación de sus negocios
- ❖ Pensaran en los primeros instantes del diálogo
- ❖ Utilizaran todos los recursos de la argumentación





- ❖ Dominaran el diálogo
- ❖ Formularan sus ofertas en el momento adecuado, y para finalizar
- ❖ Sabrán mantener la calma en situaciones difíciles.

Todas éstas técnicas son astucias del oficio para obtener mayores ganancias y son aplicables a los clientes satisfechos de esta institución.

En conclusión la visión de la empresa es alcanzar la excelencia de sus actividades y productos con calidad, y tener la gran aceptación de sus productos ya que les dará el respaldo, confianza y seguridad para continuar desarrollándose y marchar al camino del éxito.

1.7 DISEÑO DE LA EMPRESA IMPORTADORA ANDINA

Toda empresa debe poseer un diseño porque permite identificar sus áreas laborales. A continuación podremos visualizar la ubicación de los departamentos.

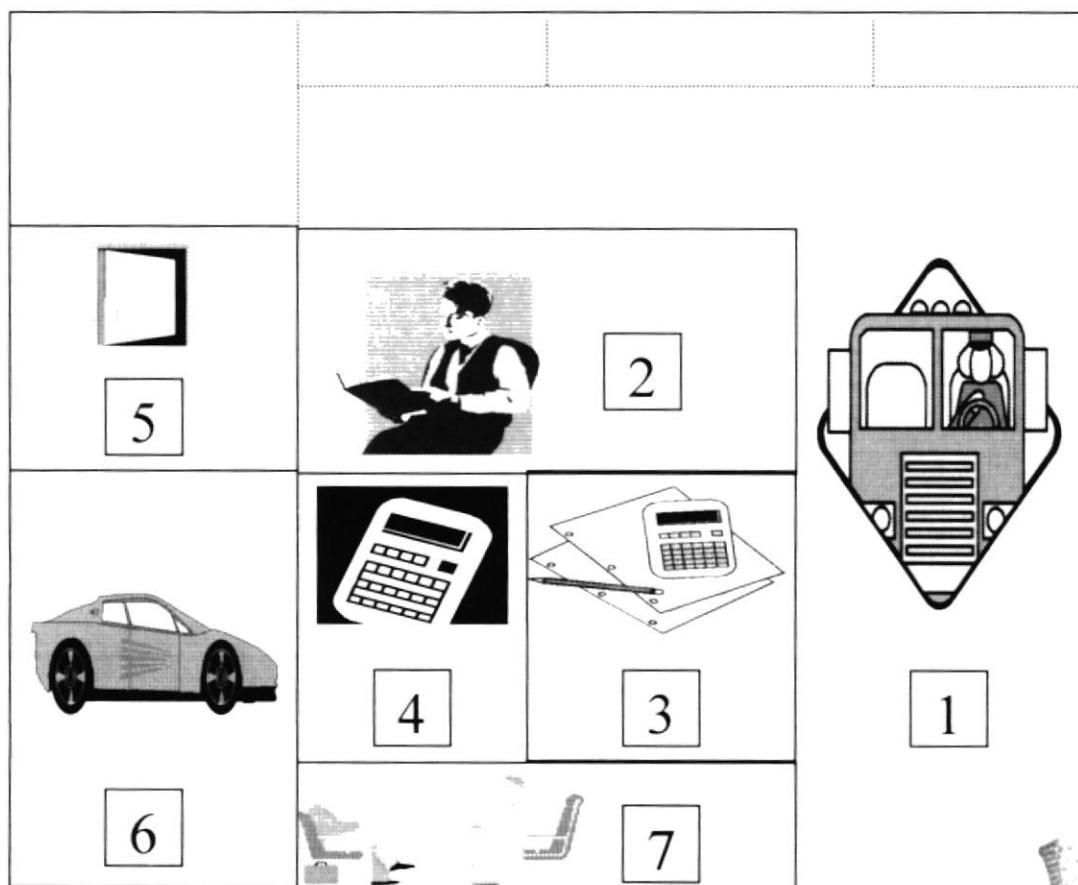


Fig. 1 Diseño de la empresa



1. - Tecnicentro
2. - Gerencia
3. - Dpto. de Ventas
4. - Dpto. de Crédito y Cobranzas
5. - Bodega
6. - Sala de Exhibición
7. - Sala de atención



1.8 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Para determinar la situación actual de la empresa utilizamos técnicas de investigación, tales como:

1. La Observación
2. La Entrevista
3. La Encuesta

Escogimos estas tres técnicas, porque proporcionan mayor cantidad de información para luego analizarlas y poder determinar las necesidades del cliente externo y satisfacer sus requerimientos.

1.8.1 LA OBSERVACIÓN

La observación fue un elemento fundamental en el proceso investigativo; en ella nos apoyamos para obtener el mayor número de datos.

RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

- El acceso a "Importadora Andina" es amplio y directo, posee 4 ventiladores, uno en cada departamento que solo se los activa cuando hay clientes y tienen iluminación total.
- La sistematización del local es avanzada, tiene computadora, impresora, teléfono, fax.
- Los colaboradores de la empresa intercambian ideas al realizar el proceso de venta y contestan inmediatamente el teléfono.
- Los colaboradores no tienen una labor definida en su trabajo.
- La comodidad de los clientes no los satisface porque sólo hay 6 sillas y no existe distracción alguna como: música, revistas actuales, televisión, periódicos, etc.



1.8.2 LA ENTREVISTA

Esta técnica nos ayudó a obtener datos que consistieron en el diálogo con el Gerente del almacén. Realizamos ésta entrevista con el fin de obtener información de la empresa.

Las preguntas efectuadas se basaron en el diagnóstico situacional FODA de la empresa.

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

- Importadora Andina se caracteriza por ser una empresa de servicios y dar buen servicio al cliente.
- La empresa tiene como fortaleza factores importantes como la moral, porque sus trabajadores se limitan ha realizar sus labores encomendadas.
- El personal se capacita para estar aptos para su labor.
- La oportunidad que tiene dicha entidad es tener más clientela por la excelente calidad de productos y servicios que ofrece.
- Una de sus debilidades es que en temporada existe la necesidad de contratar a más personal, pero para esto hay que poseer más maquinarias y no cuentan con suficiente capital para comprar más. El nivel en que nos desenvolvemos se torna cada vez más difícil, por eso deben estar atentos a la grave crisis con la dolarización.
- Con respecto a la competencia la define así: es leal porque a veces es positiva y buena por cuánto regula precios en el mercado y desleal porque a veces es muy destructiva.
- El Gerente cree que sí existe personal adecuado, porque sus ejecutivos están constantemente preocupados en mantener actualizado su forma de trabajar, por lo tanto es suficiente.
- Hay una buena relación entre los colaboradores porque existe una constante coordinación para poder trabajar con excelencia.
- Los técnicos son tres personas altamente capacitadas para brindar un buen servicio.

1.8.3 LA ENCUESTA

La encuesta es otra técnica destinada a obtener datos de varias clientes cuyas opiniones ayudan a determinar sus inquietudes. Para ello, a diferencia de la entrevista, utilizamos un listado de preguntas escritas que entregamos a los clientes, a fin de que las contesten igualmente por escrito.





Esta encuesta se realizó a 50 clientes y obtuvimos el siguiente resultado:

1. Al ingresar a Importadora Andina es usted atendido

Amablemente
Con indiferencia

Con respeto
Con frialdad

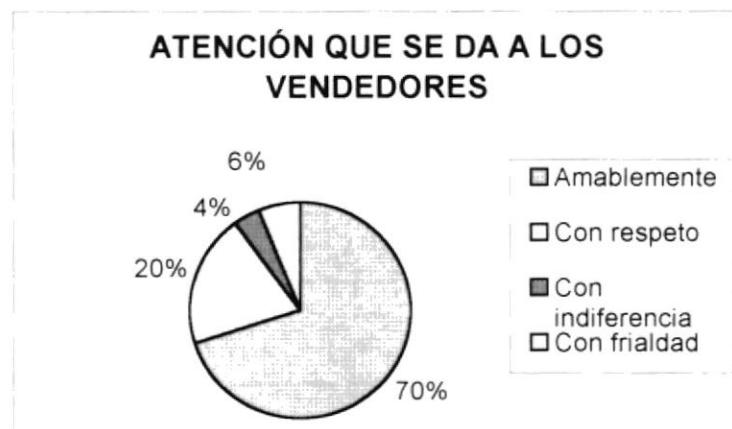


Fig. 2 Resultados de Atención que se da a los vendedores

2. Al adquirir un producto o un servicio los vendedores son

Eficientes
Competentes
Preparados

impertinente
indiferentes
desinteresados

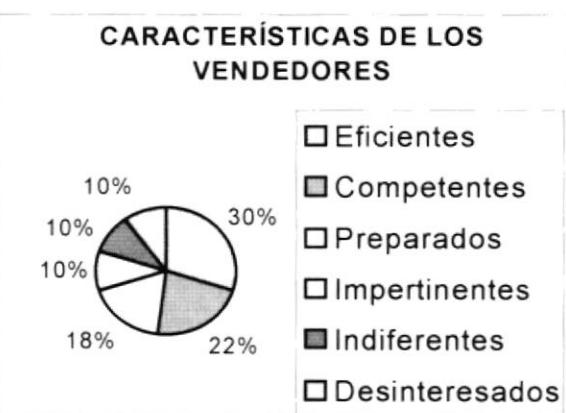


Fig. 3 Resultado de las Características de los vendedores



3. Cual de las siguientes áreas cree usted que debería mejorar la atención al cliente:

- Información Ventas Servicio Tecnicentro
Atención cliente Facturación Crédito y cobranza
Caja Servicio al Cliente

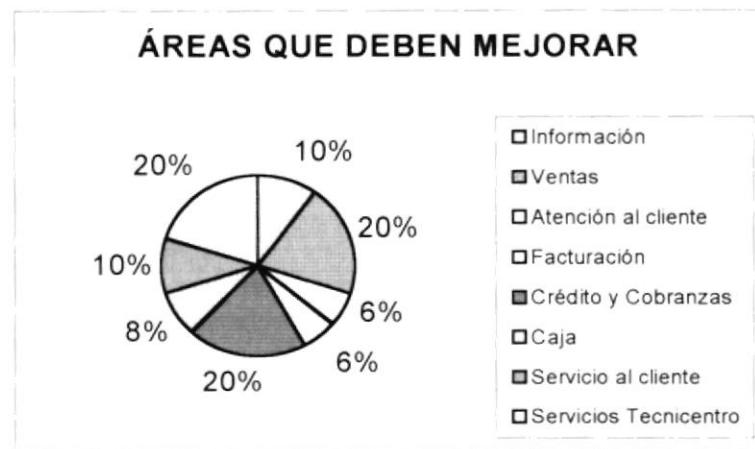


Fig. 4 Resultado de Áreas que deben mejorar

4. En qué proporción se debería cambiar éstas áreas:

- Totalmente Parcialmente
Ciertos factores Específicos En nada en particular

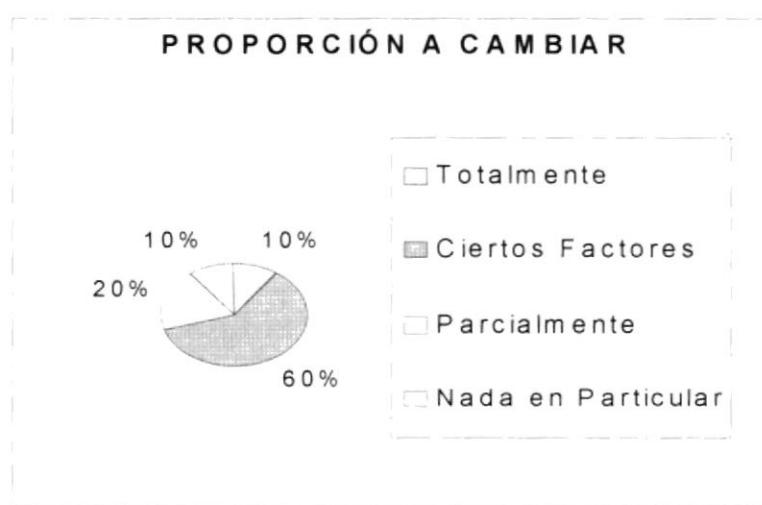


Fig. 5 Resultado de Proporción a cambiar



BIBLIOTECA
CAMPUS
PENAS



5. Que piensa usted de la calidad de servicio al cliente que hasta ahora se ha dado:

Excelente Bueno Regular Deficiente

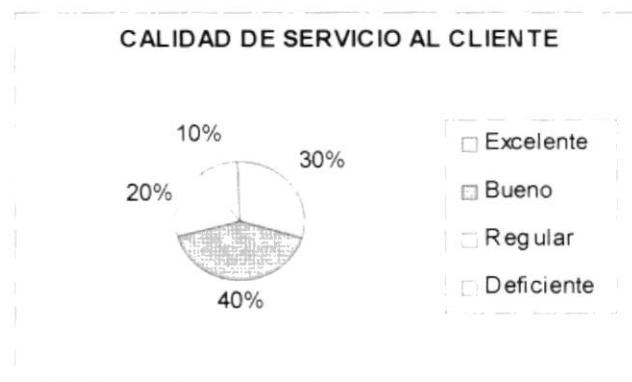


Fig. 6 Resultado de Calidad de servicio al cliente

6. Considera usted que todos los vendedores tanto de producto como de servicios necesitan cursos de capacitación:

Si No



Fig. 7 Resultado de Capacitación al personal

7. Los productos y servicios que ofrece satisfacen sus necesidades:

Completamente Parcialmente Nada

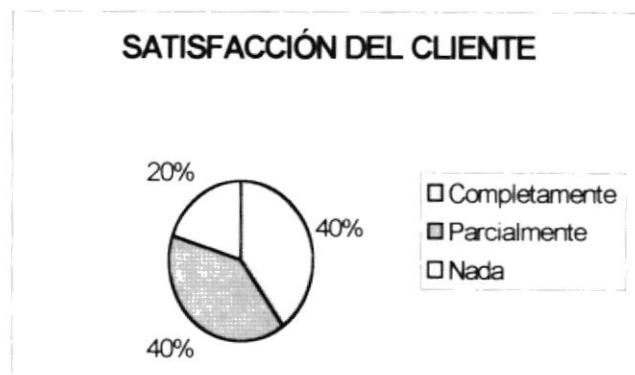


Fig. 8 Resultado de Satisfacción del cliente





8. Según su criterio personal Importadora Andina se caracteriza por:

- | | | | |
|-------------|---|--|--------------------------|
| Ventas: | <input type="checkbox"/> Llantas | <input type="checkbox"/> Baterías | <input type="checkbox"/> |
| Lubricantes | <input type="checkbox"/> Servicio Tecnicentro | <input type="checkbox"/> Atención al cliente | <input type="checkbox"/> |

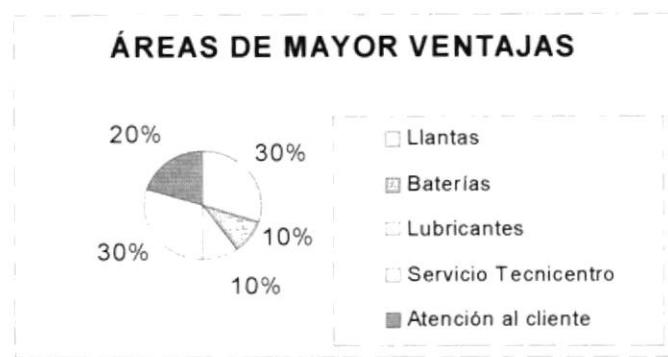


Fig. 9 Resultado de Áreas de mayor ventaja

RESULTADO DE LA ENCUESTA

Como resultado final de éstas técnicas pudimos determinar que los problemas se encuentran en tres áreas:

En el área de venta los problemas son:

- Falta de conocimiento de los Aspectos básicos de la venta.
Los colaboradores de la empresa encargados de la venta de productos y de servicios no satisfacen totalmente las necesidades de sus clientes, esto se debe a la falta de planificación, comunicación. Este tipo de problemas ocasiona la pérdida de clientes.
- Los colaboradores de la empresa, no tienen bien definida sus funciones.

En el área de Asistencia Técnica los problemas son:

- Falta de capacitación de sus técnicos para una mejor atención al cliente, porque no sólo hay que reparar lo que el cliente desea, también se debe dar servicios adicionales para que queden totalmente satisfecho y nos recomiendan con sus amigos.
- Falta de inmobiliaria para la comodidad del cliente cuando espera un servicio en la empresa.

En el área de Crédito y Cobranza los problemas son:

- Exigencia de muchas referencias al otorgar crédito.
- Tardanza para realizar verificación de referencias.



1.9 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

El diagnóstico FODA es la determinación del análisis de los problemas actuales.

1.9.1 FORTALEZAS (INTERNAS)

- ❖ La ubicación geográfica de la empresa es apropiada, porque se encuentra en un lugar transitado.
- ❖ Se sujetan al reglamento estipulado por la ley y tienden a realizar negocios con reglas muy estrictas.
- ❖ Poseen la capacidad para el manejo del personal
- ❖ La economía de la empresa es estable ya que cuentan con capital propio.
- ❖ En temporada realizan promociones de ventas.
- ❖ Dan servicio garantizado a los clientes y venden productos de calidad con sus respectivas garantías.
- ❖ La publicidad que realizan en diferentes radiodifusoras locales hacen que la empresa tengan cada día más clientes.
- ❖ El ambiente Laboral es agradable.

1.9.2 OPORTUNIDADES (EXTERNAS)

- ❖ La competencia en el mercado de hoy es muy deficiente, por lo tanto, hace que la empresa se destaque a nivel Peninsular.
- ❖ Asociación con diferentes compañías para tener disponibles los productos indispensables para la venta.

1.9.3 DEBILIDADES (INTERNAS)

- ❖ Solo se puede realizar promociones en temporada
- ❖ Falta de técnicos en temporada





- ❖ Falta de productos por escasez de materiales para la realización respectiva de los productos, por lo tanto no se realiza pedidos y se pierden las ventas.
- ❖ Falta de optimización del sistema de información
- ❖ Falta de los conocimientos básicos de las ventas.
- ❖ Falta de capacitación de todos sus colaboradores
- ❖ Falta de inmobiliaria para la comodidad del cliente

1.9.4 AMENAZAS (EXTERNAS)

- ❖ Disminución de ventas por escasez de materia prima cuando se elaboran las llantas
- ❖ Sistema económico se dificultará por motivo de la dolarización
- ❖ Creación de nuevos locales en el mercado, con los mismos productos y servicios

1.10 SOLUCIÓN PROPUESTA

La solución que damos a los diversos problemas existentes en estos tres departamentos es un Manual de Mejoramientos de Servicios al Cliente aplicando:

- ❖ Manual de Organización.
- ❖ Manual de Procedimientos (Capacitación al personal de ventas y asistencia técnica; Manual de procedimiento para el Departamento de Crédito y Cobranzas).
- ❖ Manual de Políticas
- ❖ Estrategias de Ventas (Informe en Hoja de cálculo sobre el presupuesto en la Implementación de una sala de espera para mejor atención).

1.10.1 ALCANCE DE LAS SOLUCIONES

1. Optimización de servicio al cliente en todas las áreas de la empresa
2. Proyecta eficiencia y ayudará a realizar mejor la labor en los servicios
3. Satisfacción del cliente interno y externo.
4. Recuperación y aumento de clientela.
5. Satisfacción al cliente y mejor imagen de la empresa.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PENAS

1.11 ORGANIGRAMA DE "IMPORTADORA ANDINA"

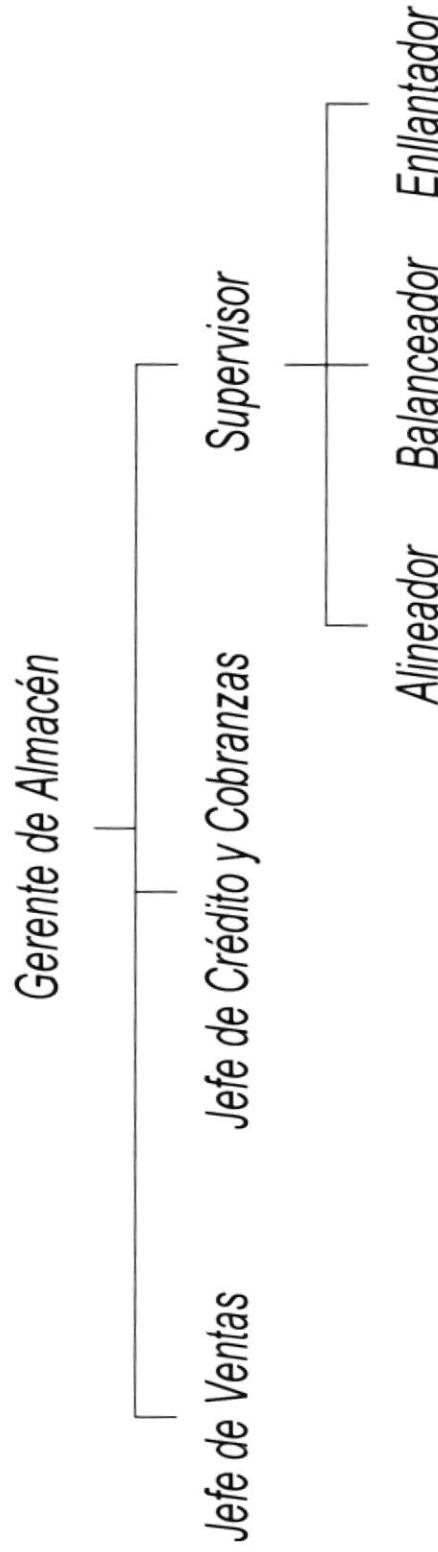


Fig.10 Organigrama de la empresa





BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

C A P T U L O 2

2. MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA IMPORTADORA ANDINA



2.1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA IMPORTADORA ANDINA

2.1.1 GERENTE DE ALMACÉN

BIBLIOTECA
CAMPUS
PENAS

Descripción del Cargo

Título: Gerente de Almacén.

Descripción: Es la primera autoridad que representa al local.

Reporta a: El personal administrativo de la matriz de Importadora Andina.

Supervisa a: El personal administrativo y de servicio.

Coordinación: El Gerente General de Importadora Andina en Guayaquil.

Funciones y Responsabilidades

- ❖ Planificar el trabajo a realizar de todos sus colaboradores.
- ❖ Organizar el plan de trabajo al personal administrativo y de servicio.
- ❖ Llevar un control de las labores de sus empleados
- ❖ Autorizar peticiones y gestiones bancarias.
- ❖ Tener buena comunicación entre jefes y empleados
- ❖ Dirigir las labores diarias de sus colaboradores: Ventas, créditos y en el tecnicentro.
- ❖ Contratar personal para dar capacitación a sus empleados.

Requerimientos

- ❖ Tener título Superior de Ingeniero Comercial o cualquier otro con relación al cargo.
- ❖ Tener buenas Relaciones Humanas y aplicables en el ámbito laboral
- ❖ Tener conocimientos avanzados sobre computadoras y saber manejarlas
- ❖ Saber 2 idiomas como mínimo
- ❖ Tener experiencias mínima de 3 años en cargos similares.



Mejoramiento de Servicio al Cliente de Importadora Andina

- ❖ Poseer iniciativa y visión hacia el futuro
- ❖ Tener buenas referencias



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



2.1.2 JEFE DE VENTAS

Descripción del Cargo

Título:	Jefe de Ventas.
Descripción:	Es la persona que se encarga de dirigir y efectuar las ventas de los artículos y servicios
Reporta a:	Gerente de Almacén.
Supervisa a:	Ninguno.
Coordinación:	El Gerente de Almacén.

Funciones y Responsabilidades

- ❖ Distribuir el producto en puntos estratégicos.
- ❖ Investigar el mercado e indagar la necesidad que existe de éste producto.
- ❖ Incentivar al cliente sobre el producto y el servicio.
- ❖ Se encarga de caja y de realizar la facturación de los productos y servicios que ofrece.
- ❖ Dar un informe diario de las Ventas al Gerente.

Requerimientos

- ❖ Tener título de Bachiller en Comercio y Administración
- ❖ Experiencia de dos años en cargos similares.
- ❖ Poseer una conducta intachable y facilidad de palabras.
- ❖ Haber recibido cursos de capacitación en el área de ventas





2.1.3 JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Descripción del Cargo

Título:	Jefe de Crédito y Cobranzas
Descripción:	Persona encargada de realizar, controlar los créditos y cobranzas, y efectuar ventas externas.
Reporta a:	Gerente de Almacén.
Supervisa a:	Ninguno
Coordinación:	El Gerente de Almacén.

Funciones y Responsabilidades

- ❖ Efectuar las solicitudes créditos.
- ❖ Realizar las verificaciones de las referencias expuestas en la solicitud.
- ❖ Llevar un control de los créditos.
- ❖ Llevar un registro diario de los créditos al Gerente
- ❖ Establecer cuotas y tiempo de pago

Requerimientos

- ❖ Tener título Superior de Contador.
- ❖ Poseer experiencia de trabajo mínima de dos años en cargos similares.
- ❖ Dominio y manejo de computadoras





2.1.4 SUPERVISOR DEL TECNICENTRO

Descripción del Cargo

Título:	Supervisor.
Descripción:	Se encarga de supervisar y verificar los trabajos que realizan los técnicos en el Tecnicentro.
Reporta a:	Gerente de Almacén.
Supervisa a:	El personal de Asistencia Técnica.
Coordinación:	El Gerente y con el personal del Tecnicentro.

Funciones y Responsabilidades

- ❖ Verificar la llegada de productos.
- ❖ Verificar el trato del técnico al cliente.
- ❖ Supervisar constantemente que el trabajo del Tecnicentro es el adecuado.
- ❖ Controlar el trabajo realizado por los técnicos.
- ❖ Exigir puntualidad y orden a los empleados.
- ❖ Enviar informe de la supervisión.
- ❖ Solicitar cursos de capacitación para los técnicos.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

Requerimientos

- ❖ Tener título Superior de Ingeniero o Tecnólogo en Mecánica Automotriz, o poseer conocimientos referente a las funciones de la empresa.
- ❖ Edad máxima 30 años.
- ❖ Poseer experiencia mínima de 3 años en cargos similares.
- ❖ Tener iniciativa y responsabilidad.



2.1.5 TÉCNICOS DEL TECNICENTRO

Descripción del Cargo

Título:	Técnicos.
Descripción:	Es la persona que se encarga de la revisión, reparación de los vehículos en el área de Asistencia Técnica
Reporta a:	Gerente de Almacén y Supervisor.
Supervisa a:	Ninguno.
Coordinación:	El Gerente de Almacén y Supervisor.

Funciones y Responsabilidades

- ❖ Revisar y determinar los problemas existentes en el vehículo.
- ❖ Reparar los daños del vehículo.
- ❖ Dar mantenimiento a las máquinas, que realizan los trabajos
- ❖ Hacer sentir la necesidad del producto y dar a conocer la calidad que estamos ofreciendo.
- ❖ Estar preparados para satisfacer las inquietudes del cliente
- ❖ Estar al día con las nuevas tecnologías que se involucran en nuestro campo.
- ❖ Ser capaz de desarrollar y resolver cualquier problema que se les presente.
- ❖ Exigir capacitación previa de los trabajos que realizan en el tecnicentro

Requerimientos

- ❖ Tener título de Tecnólogo en Mecánico Automotriz.
- ❖ Tener buenas Relaciones Humanas con el cliente.
- ❖ Buenas Referencias
- ❖ Tener responsabilidad en sus acciones
- ❖ Tener espíritu de superación





2.1.6 INSTRUCTOR PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA

Descripción del Cargo

Título: Instructor para el área Administrativa

Descripción: Es la persona encargada de la capacitación al personal administrativo

Reporta a: Ninguno

Supervisa a: Personal Administrativo

Coordinación: Ninguno



BIBLIOTeca
CAMPUS
PENAS

Funciones y Responsabilidades

- ❖ Dar una enseñanza real, de las cosas que necesita el personal administrativo.
- ❖ Escoger el material para la capacitación.
- ❖ Verificar si los conocimientos han sido asimilados por el trabajador
- ❖ Exigir atención absoluta al dar la capacitación
- ❖ Crear un ambiente estable para el buen desempeño del empleado
- ❖ Preparar a todo el personal para satisfacer al cliente en los servicios que requieren
- ❖ Estar al dia con las nuevas estrategias de ventas, para darles a conocer a los empleados que reciben la capacitación
- ❖ Capacitar al personal para que estén aptos para desarrollar y resolver cualquier problema que se les presente.

Requerimientos

- ❖ Tener título de Ingeniero en Administración de Empresas
- ❖ Haber recibido cursos de Pedagogía y Atención al Cliente.
- ❖ Haber recibido cursos de Relaciones Humanas
- ❖ Experiencia en éstas profesiones.



- ❖ *Buenas Referencias*
- ❖ *Dictar a los empleados cursos de: Relaciones Humanas, Liderazgo, Atención al cliente, Calidad total, calidad de servicio al cliente, etc.*
- ❖ *Tener conocimientos básicos de computación.*





2.1.7 INSTRUCTOR PARA EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA

Descripción del Cargo

Título: Instructor para el área de Asistencia Técnica

Descripción: Es la persona encargada de la capacitación al personal del tecnicentro

Reporta a: Ninguno

Supervisa a: Técnicos del tecnicentro

Coordinación: Ninguno



Funciones y Responsabilidades

- ❖ Dar una enseñanza real, de las cosas que necesita el personal administrativo
- ❖ Verificar si los conocimientos han sido asimilados por el trabajador
- ❖ Exigir atención absoluta al dar capacitación
- ❖ Crear un ambiente estable para el buen desempeño de los empleados
- ❖ Preparar a todo el personal para satisfacer al cliente en los servicios que requieren
- ❖ Capacitar al personal para que estén aptos de desarrollar y resolver cualquier problema que se les presenten.
- ❖ Dar a conocer nuevas estrategias para incrementar ganancias; como los servicios adicionales que pueden ser: Dar mantenimiento total al vehículo, sincronización de luces, revisar la batería, revisar el filtro de gasolina, ect.

Requerimientos

- ❖ Tener título de Tecnólogo en Mecánica Automotriz.
- ❖ Tener experiencia como Mecánico.
- ❖ Haber recibido cursos de Pedagogía
- ❖ Haber recibido cursos de Relaciones Humanas.
- ❖ Tener conocimientos de los avances sobre la mecánica automotriz.



- ❖ *Buenas Referencias*
- ❖ *Dictar a los empleados cursos de: Atención al cliente, servicios en el tecnicentro, etc.*





BIBLIOTECA
CAMPUS
REÑAS

C
A
P
I
T
U
L
O
S

**3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA IMPORTADORA ANDINA**



3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA IMPORTADORA ANDINA

1. Para: *Importadora Andina*
2. Elaborado: *Jesennia Barrera y Mónica Malavé*
3. Aprobado por: _____
4. Fecha de Aprobación _____

CONTENIDO

3.0.1 Propósito	25
3.0.2 Alcance	25
3.0.3 Responsables	25
3.0.4 Revisión de Manual	25
3.0.5 Codificación de Documentos	25
3.0.6 Documentos Aplicables	25
3.0.7 Lista de Distribución	26





PROCEDIMIENTOS PARA IMPORTADORA ANDINA

3.0.1 Propósito:

Este manual tiene como objetivo instruir y agilizar los procesos de Ventas, Asistencia Técnica, Crédito y Cobranzas, que servirá como una herramienta de capacitación para los empleados de estos departamentos.

3.0.2 Alcance:

Este Manual de Procedimiento está elaborado para los siguientes Departamentos: Ventas, Crédito y Cobranzas, Asistencia Técnica.

3.0.3 Responsabilidades:

La persona responsable de los cambios de estos Manuales de Procedimientos serán los jefes de sus respectivos departamentos.

3.0.4 Revisión del Manual:

Las personas encargadas de las revisiones de los presentes manuales los modificarán una vez al año.

3.0.5 Codificación de documentos:

Los documentos a utilizarse en los manuales de procedimientos están divididos en 3 partes.

Primera Parte

PR= Procedimientos

PL= Políticas

FR= Formato

DF= Diagrama de Flujo

Segunda Parte

CR= Crédito

CB= Cobranzas

VN= Ventas

AT= Asistencia Técnica

CP= Capacitación

RE= Reclamos



Tercera Parte

99= Indica el número secuencial de datos.

3.0.6 Documentos Aplicables:

PR.VN.01= Procedimiento de Ventas, número 01

PR.AT.01= Procedimiento de Asistencia Técnica, número 01

PR.CR.01= Procedimientos de Crédito, número 01



PR.CB.01= Procedimientos de Cobranzas, número 01

PR.CP.01= Procedimiento de Capacitación para el área Administrativa, número 01

PR.CP.02= Procedimientos de Capacitación en el área de Asistencia Técnica, número 02.

PR.RE.01= Procedimientos para reclamos de los clientes, número 01

3.0.7 Lista de Distribución:

Este manual será distribuido a:

- *Gerencia*
- *Dpto. de Crédito y Cobranzas*
- *Dpto. de Ventas*
- *Dpto. de Asistencia Técnica*
- *Dpto. de Supervisión*





3.1 PROCEDIMIENTO DE VENTA

1. Para: Importadora Andina
2. Elaborado: Jesennia Barrera y Mónica Malavé
3. Aprobado por: _____
Firma
4. Fecha de Aprobación: _____
5. Páginas: 4

CONTENIDO

3.1.1 Propósito	28
3.1.2 Alcance	28
3.1.3 Autorización	28
3.1.4 Documentos Aplicables	28
3.1.5 Lista de Distribución	28
3.1.6 Procedimientos	28
3.1.7 Políticas	28
Anexos	
Anexo 1 Diagrama de Flujo de Ventas DF.VN.01	30
Anexo 2 Políticas para ventas PL.VN.01	31





Hoja 1 de 4

PROCEDIMIENTO DE VENTAS

PR.VN.01

CONTENIDO

3.1.1 Propósito:

Formar al vendedor para la venta de los productos que ofrece la empresa.

3.1.2 Alcance:

Este procedimiento se aplicará en el Departamento de Ventas.

3.1.3 Autorización:

La persona que autorizará, la realización de éste procedimiento será jefe de ventas

3.1.4 Documentos Aplicables:

DF.VN.01= Diagrama de Flujo para Adquirir un crédito

PL.VN.01= Políticas para adquirir un crédito

3.1.5 Lista de distribución:

Este manual será distribuido a:

Dpto. de Gerencia

Dpto. de Ventas

3.1.6 Procedimiento de Ventas

Los procedimientos de ventas los podrá visualizar en la página No. 29

3.1.7 Políticas de Ventas:

Las políticas de ventas las podrá visualizar en la página No. 31





PROCEDIMIENTO DE VENTAS

Los procedimientos para el personal del área de ventas:

JEFE DE VENTAS

1. *Dar la bienvenida al cliente*
2. *Preguntar al cliente su necesidad actual*
3. *Dar opciones de los productos y servicios que ofrece la empresa.*

CLIENTE

4. *Decidir si desea o no el producto o servicio.*
5. *Si no se decide por ninguno de nuestros productos o servicios, se le debe agradecer su visita.*

JEFE DE VENTAS

6. *Si el cliente se decidió llevar el producto o servicio, se le realizará la facturación.*

CLIENTE

7. *Pago de factura.*

JEFE DE VENTAS

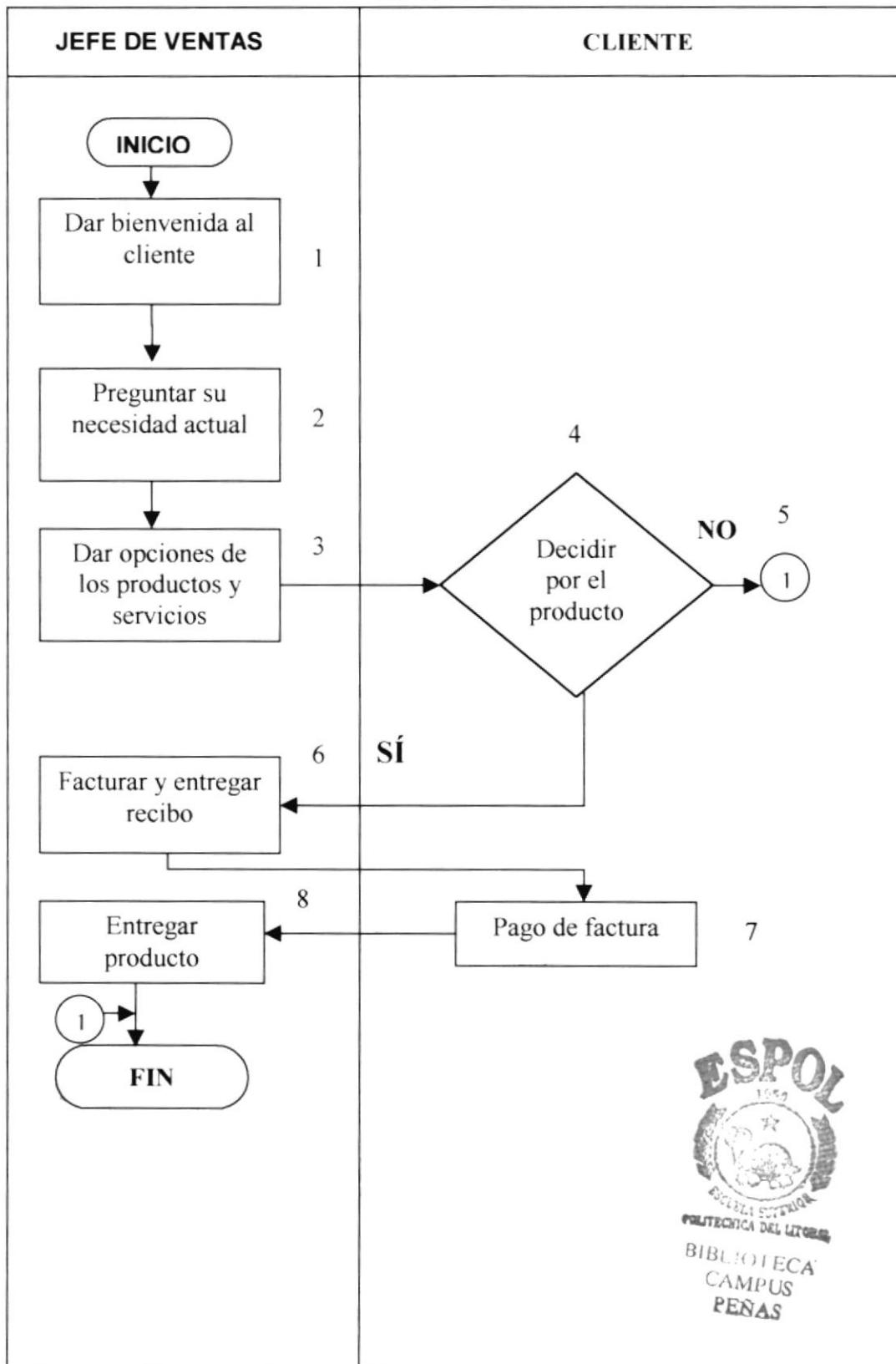
8. *Entregar el producto o los servicios que desea el solicitante.*





Hoja 3 de 4

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO DE VENTAS
DF.VN.01





Hoja 4 de 4

**ANEXO 2
POLÍTICAS PARA VENTAS
PL.VN.01**

Buen Servicio al cliente

- Haga una encuesta sobre los productos y servicios que ofrece,
- El vendedor debe estar dispuesto a dar un servicio individual, ya que el satisfacer las exigencias de cada cliente aunque ésta no sea su costumbre, representa uno de los lazos más fuertes que pueda establecer con el fin de hacer duradera la relación con él.
- Consulte al comprador y mantenga la comunicación con él, antes de introducir un nuevo producto, pídale su opinión a la clientela. Si realmente queremos saber qué es lo que piensan debemos observar su cara y su lenguaje corporal cuando responden, para saber si contestan sinceramente o sólo por educación.
- Mantenga un contacto personal con la clientela, es la manera más fácil de saber que es lo que piensan los clientes de la empresa.
- Si las ventas bajan se realizará una promoción, que beneficie, tanto a la empresa como al cliente



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



3.2 PROCEDIMIENTO PARA ASISTENCIA TÉCNICA

1. Para: *Importadora Andina*
2. Elaborado: *Jesennia Barrera y Mónica Malavé*
3. Aprobado por: _____
4. Fecha de Aprobación _____
5. Páginas 4

CONTENIDO

3.2.1 Propósito	33
3.2.2 Alcance	33
3.2.3 Autorización	33
3.2.4 Documentos Aplicables	33
3.2.5 Lista de Distribución	33
3.2.6 Procedimiento	33
3.2.7 Políticas	33

Anexos

Anexo 1 Diagrama de Flujo de Asistencia Técnica DF.AT.01	35
Anexo 2 Políticas de Asistencia Técnica PL.AT.01	36





Hoja 1 de 4

PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA

PR.AT.01

CONTENIDO

3.2.1 Propósito:

Lograr que los técnicos presten los servicios adecuados a los clientes.

3.2.2 Alcance:

Este procedimiento se aplicará en el Departamento de Asistencia Técnica.

3.2.3 Autorización:

La persona que autorizará, la realización de éste procedimiento será el Supervisor

3.2.4 Documentos Aplicables:

DF.AT.01= Diagrama de Flujo para Asistencia Técnica

PL.AT.01= Políticas para Asistencia Técnica

3.2.5 Lista de distribución:

Este manual será distribuido a:

Dpto. de Gerencia

Dpto. de Asistencia Técnica

3.2.6 Procedimiento de Asistencia Técnica:

Los procedimientos de Asistencia Técnica los podrá visualizar en la página No.34.

3.2.7 Políticas de Asistencia Técnica:

Los procedimientos de asistencia técnica los podrá visualizar en la página No. 36





PROCEDIMIENTO PARA ASISTENCIA TÉCNICA

Los procedimientos para adquirir un crédito serán:

TÉCNICOS

1. Dar bienvenida al cliente.
2. Preguntar al cliente su necesidad actual.
3. Escuchar y dar opciones de servicios al cliente.

CLIENTE

4. Decidir por los servicios que desea adquirir.

TÉCNICOS

5. Si el cliente no se decidió por nuestros servicios se le agradecerá su visita.
6. Si el cliente decidió por nuestros servicios, se revisará inmediatamente el vehículo.
7. Reparar al vehículo
8. Dar servicios adicionales gratuitamente, tales como: engrasada, pulverizada, revisar la batería, sincronizar las luces, etc.

JEFE DE VENTAS

9. Terminando el trabajo se realizará la facturación y entrega del recibo al cliente.

CLIENTE

10. Pago de servicios.

TÉCNICOS

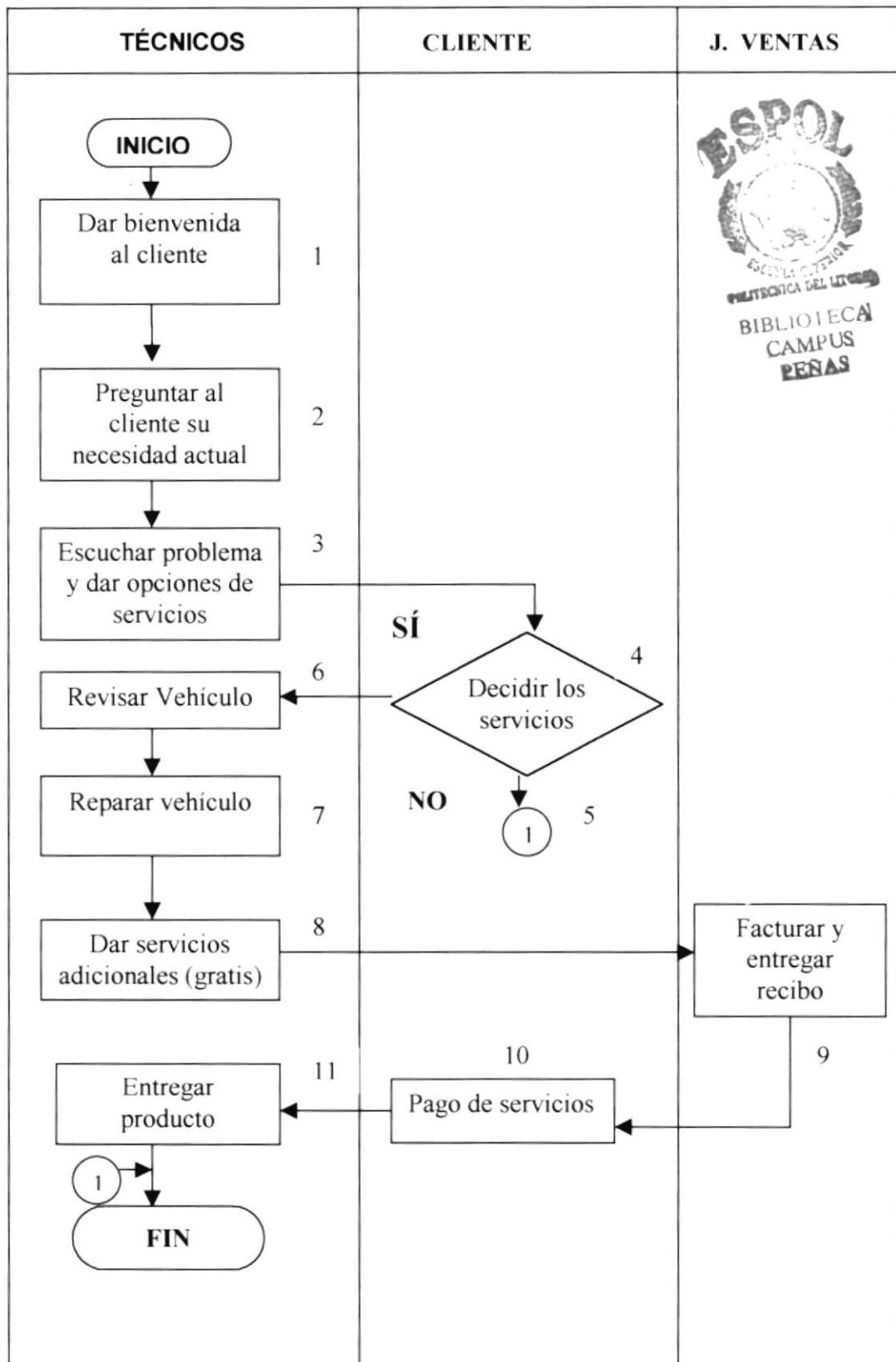
11. Entrega de vehículo.





Hoja 3 de 4

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO DE ASISTENCIA TÉCNICA
DF.AT.01





Hoja 4 de 4

**ANEXO 2
POLÍTICAS PARA ASISTENCIA TÉCNICA
PL.AT.01**

TÉCNICOS

- Atender al Cliente amablemente
- Preguntar al cliente su necesidad actual
- Escuchar y entender su problema
- Si requiere de llantas debe mostrarles la recomendadas por usted y explicarles sus características y beneficios.
- El enllantado debe ser gratis
- Vender los servicios, generalmente son: Alineación, balanceo, (Revisar siempre la presión de aire, antes de realizar estos).
- Después de terminar el trabajo es preferible que de servicios adicionales entre los cuales se encuentran:
 - Levante el capot del vehículo
 - Revise la sincronización de luces
 - Revise el aceite del motor, su estado (Pregunte cuando fue el último cambio)
 - Revise el filtro de aire
 - Revise filtro de gasolina
 - Revisar niveles de sistema de enfriamiento (Agua), batería, frenos, embrague, dirección hidráulica, agua de las plumas.
 - Si el tecnicentro tiene otros productos adicionales incluir dentro del paquete





3.3 PROCEDIMIENTO PARA ADQUIRIR CRÉDITO

1. Para: *Importadora Andina*
2. Elaborado: *Jesennia Barrera y Mónica Malavé*
3. Aprobado por: _____
4. Fecha de Aprobación _____
5. Páginas _____

7

CONTENIDO

3.3.1 Propósito	38
3.3.2 Alcance	38
3.3.3 Autorización	38
3.3.4 Documentos Aplicables	38
3.3.5 Lista de Distribución	38
3.3.6 Procedimientos	38
3.3.7 Políticas	38
Anexos	
Anexo 1 Diagrama de Flujo para adquirir crédito DF.CR.01	40
Anexo 2 Políticas para adquirir crédito PL.CR.01	41
Anexo 3 Formato de solicitud de crédito FR.CR.01	42



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



Hoja 1 de 7

PROCEDIMIENTO PARA ADQUIRIR CRÉDITO

PR.CR.01

CONTENIDO

3.3.1 Propósito:

Agilitar la acción del crédito para lograr la satisfacción del cliente interno y externo.

3.3.2 Alcance:

Este procedimiento se aplicará en el Departamento de Crédito y Cobranza.

3.3.3 Autorización:

La persona que autorizará, la realización de éste procedimiento será el jefe de crédito y cobranzas

3.3.4 Documentos Aplicables:

DF.CR.01= Diagrama de Flujo para Adquirir un crédito

PL.CR.01= Políticas para adquirir un crédito

FR.CR.01= Formato para solicitud de crédito

3.3.5 Lista de distribución:

Este manual será distribuido a:

Dpto. de Gerencia

Dpto. de Crédito y Cobranza

3.3.6 Procedimiento para adquirir un crédito:

Los procedimientos para adquirir crédito los podrá visualizar en la página No 40.

3.3.7 Políticas para adquirir un crédito:

Las políticas para adquirir un crédito los podrá visualizar en la página No. 41





PROCEDIMIENTO PARA ADQUIRIR CRÉDITO

Los procedimientos para adquirir un crédito serán:

JEFE DE CRÉDITO

1. *Recibir la solicitud después de haber sido llenada por la persona solicitante.*
2. *Analizar la solicitud de crédito antes de mostrarle al Gerente de Almacén.*
3. *Verificar referencias Bancarias.*
4. *Verificar si posee tarjetas de créditos, con suficientes fondos en los bancos.*

GERENTE DE ALMACÉN

5. *Analizar las referencias del solicitante.*
6. *Aprobará la solicitud crédito, si son excelentes referencias.*
7. *No aprobará la solicitud de crédito, si las referencias no cumplen con las políticas de la empresa.*

JEFE DE CRÉDITO

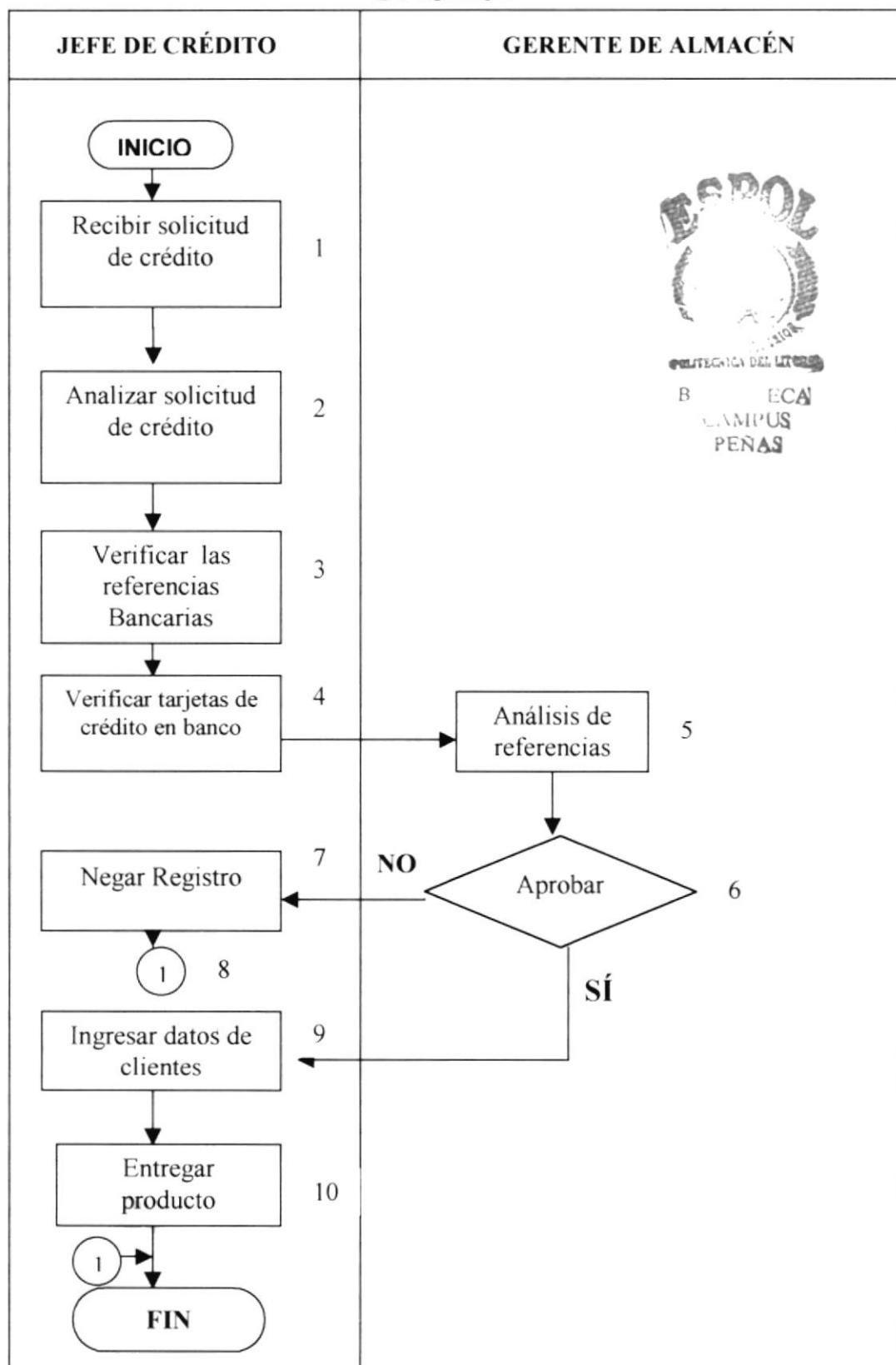
8. *Negar el registro, si el gerente de almacén no aprueba la solicitud.*
9. *Registrar los datos del cliente, después de haber sido aprobada la solicitud de crédito*
10. *Entregar el producto o los servicios que desea el solicitante.*





Hoja 3 de 7

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA ADQUIRIR CRÉDITO
DF.CR.01





Hoja 4 de 7

**ANEXO 2
POLÍTICAS PARA ADQUIRIR CRÉDITO
PL.CR.01**

Las políticas a seguir en los Créditos serán:

Ningún crédito será aceptado si no cumple los siguientes requisitos:

- ❖ Llenar solicitud de crédito
- ❖ El solicitante debe tener bienes propios, cuenta corriente o tarjetas de crédito.
- ❖ No deberá tener deudas con la empresa.
- ❖ Los vendedores realizarán la verificación de los datos de las referencias bancarias comerciales, y del vehículo.
- ❖ Solicitar informe al banco sobre la solvencia del solicitante.
- ❖ Si el crédito excede de \$200 se necesita autorización en la Matriz de Guayaquil.
- ❖ Se aceptan devoluciones de mercaderías a cambios de otras.





Hoja 5 de 7

ANEXO 3
FORMATO DE SOLICITUD DE CRÉDITO
FR.CR.01

**DATOS PERSONALES**

Nombres: _____ Apellidos: _____ BIBLIOTECA
Estado Civil: Casado/a () Soltero/a () Viudo/a () Divorciado/a () CAMPUS
Cédula de Identidad: _____ R.U.C. _____ PEÑAS
Nacionalidad: Ecuatoriana () Extranjera ()
Nombre Cónyuge: _____ Cédula # _____

2.-DOMICILIO

Su vivienda actual es:
Propia () Arrendada () Hipoteca: Si () No ()
Dirección Domiciliaria: _____ Ciudad: _____
Provincia: _____ Teléfono domicilio: _____ Celular: _____

3.- NEGOCIO

Clase de negocio: _____
Nombre del Negocio: _____ R.U.C. _____
Dirección del negocio: _____ Ciudad: _____ Provincia: _____
Teléfono del negocio: _____ Fax: _____ Internet: _____

4.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL SOLICITANTE Y/O GARANTE

(Para personas con relación de dependencia)

Nombre de la Empresa o Empleador: _____
Dirección: _____ Ciudad: _____
Cargo que desempeña: _____ Tiempo de Servicio _____
Teléfono de la Empresa _____ Fax: _____
Ingresos Anuales: _____ Otros Ingresos _____

5.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL CÓNYUGE (SOLICITANTE Y/O GARANTE)

(Para personas con relación de dependencia)

Nombre de la Empresa o Empleador: _____
Dirección: _____ Ciudad: _____
Cargo que desempeña: _____ Tiempo de Servicio _____
Teléfono de la Empresa _____ Fax: _____
Ingresos Anuales: _____ Otros Ingresos _____

6.- REFERENCIAS BANCARIAS Y COMERCIALES

Tiene cuenta corriente bancaria? Si () No ()

Banco / Institución	Sucursal	No. De Cuenta	Corriente/Ahorros
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____



Mejoramiento de Servicio al Cliente de Importadora Andina

Tiene o ha tenido tarjeta de crédito? Si () No ()

Emisor	No de Tarjeta	Saldo Actual	Cupo Máximo	Pago Mensual

7.- REFERENCIAS COMERCIALES

Nombre de la Empresa	Mercadería	Teléfono	Fecha última compra

8.- ESTADO DE SITUACIÓN PERSONAL

ACTIVO	VALORES	PASIVOS	VALORES
1. Efectivo	S/. _____	Obligaciones a pagar dentro del año	_____
2. Depósito en bancos	_____	11.-Cuentas por pagar	_____
3. Documentos por cobrar	_____	12.-Letras Por pagar	_____
4. Acciones, bonos, cédulas	_____	13.- Prestamos Bancarios	_____
5. Mercadería	_____	14.- Préstamos hipotecados	_____
6. Vehículos	_____	15.- Obligaciones a largo plazo	_____
7. Terrenos y Edificios	_____	16.- Otras Obligaciones	_____
8. Maquinarias	_____	18.- Total pasivos	_____
9. Otros Activos	_____	19.- Patrimonio Neto	_____
10. Otros	_____		
17. Total Activo	_____		S/. _____

PAGARÉ A LA ORDEN

Debo y pagaré de la fecha en días fijos en esta ciudad o en lugar en que se me designe incondicionalmente a la orden de S.A. IMPORTADORA ANDINA la cantidad \$

Por igual valor que tengo recibido, en calidad de crédito por negocios de comercio, la cual me obligo a devolverla al vencimiento del plazo expresado, y a la tasa de interés máxima convencional fijada por las autoridades competentes al momento de la cancelación completa de mi deuda. En el caso de mora, me obligo a pagar todos los rubros de ley, incluidos aquellos occasionados por el cobro judicial o extrajudicial de la cuenta, bastando para determinar el monto de tales gastos la sola afirmación del acreedor.

SIN PROTESTO.-

Nombre
 Lugar y fecha
 Dirección
 Firma




Mejoramiento de Servicio al Cliente de Importadora Andina

GARANTÍA. - Me constituyo en fiador solidarios y llano pagador de todas las obligaciones controladas en este documento

Por la suma del pagaré que antecede haciendo de deuda propia, renunciando las excepciones de orden y exclusión de bienes del deudor principal, división, así como cualquier ley excepción, apelación o derecho que pueda favorecerme, sometiéndome a los mismos términos que el deudor.

Nombre _____ Nombre _____

Dirección _____ Dirección _____

Firma _____ Firma _____

Cupo Aprobado	Gerente de Sucursal	Dep. de Crédito
---------------	---------------------	-----------------





3.4 PROCEDIMIENTO PARA COBRANZAS

1. Para:	Importadora Andina
2. Elaborado:	Jesennia Barrera y Mónica Malavé
3. Aprobado por:	<hr/> <i>Firma</i> <hr/>
4. Fecha de Aprobación	<hr/>
5. Página	5

CONTENIDO

3.4.1 Propósito	46
3.4.2 Alcance	46
3.4.3 Autorizaciones	46
3.4.4 Documentos Aplicables	46
3.4.5 Lista de Distribución	46
3.4.6 Procedimiento	46
3.4.7 Políticas	46
Anexos	
Anexo 1 Diagrama de Flujo para la cobranza DF.CB.01	48
Anexo 2 Políticas para la cobranza PL.CB.01	49
Anexo 3 Formato de comprobante de pago para la cobranza FR.CB.01	50





Hoja 1 de 5

PROCEDIMIENTO PARA COBRANZA

PR.CB.01

CONTENIDO

3.4.1 Propósito:

Llevar un mejor control en los cobros de los créditos, con sus respectivos intereses y plazos a pagar.

3.4.2 Alcance:

Este control se aplicará en el Departamento de Crédito y cobranzas.

3.4.3 Autorización:

La persona que autorizará la realización de éste procedimiento será el Jefe de Crédito y Cobranzas

3.4.4 Documentos Aplicables:

PL.CB.01= Políticas para la cobranza

FR.CB.01= Formato para la cobranza

DF.CB.01= Diagrama de flujo para la cobranza

3.4.5 Lista de Distribución:

Este manual será distribuido a:

Dpto. de Gerencia

Dpto. de Crédito y Cobranza

3.4.6 Procedimiento para cobranzas:

Los procedimientos para cobranzas los podrá visualizar en la página No 48

3.4.7 Políticas para cobranza:

Las políticas para cobranza las podrá visualizar en la página No. 49



BIBLIOTECA
CAMPUS
REÑAS



PROCEDIMIENTO PARA LA COBRANZA

Para el procedimiento de la cobranza los pasos a seguir serán:

CLIENTE

1. Debe cancelar la deuda, antes o en la fecha que se estableció el pagaré.

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

2. Si el cliente cancela en la fecha establecida se dará un comprobante de pago.
3. Si el cliente no cancela se procederá a cobrar.
4. Si paga después de la fecha establecida se le cobrará el 5% de interés
5. Llenar el Comprobante de pago, para que quede constancia de que el cliente sí pagó su deuda.
6. Registrar el pago en la computadora

CLIENTE

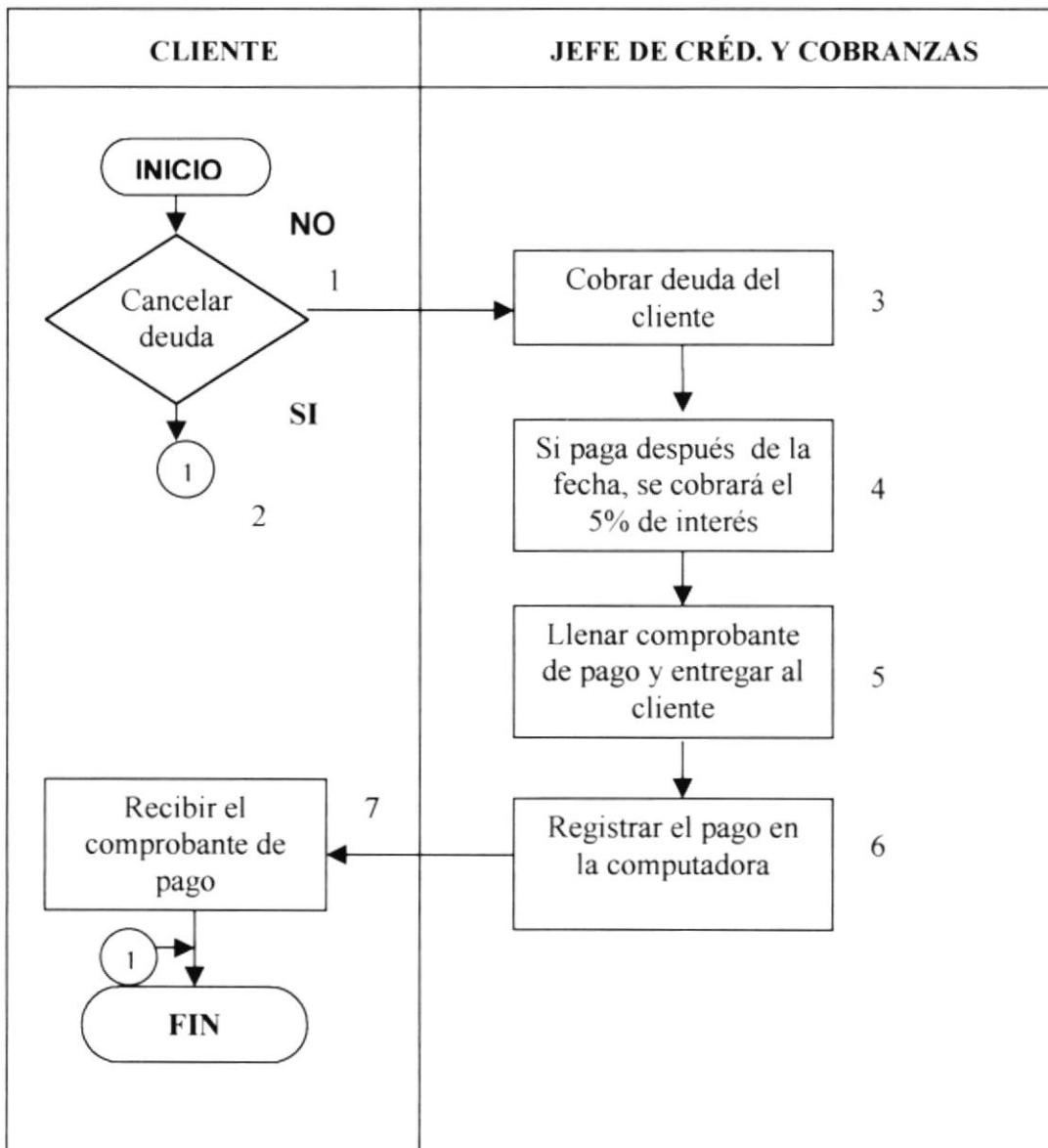
7. Recibir el comprobante de pago.





Hoja 3 de 5

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA COBRANZA
DF.CB.01





Hoja 4 de 5

**ANEXO 2
POLÍTICAS PARA LA COBRANZA
PL.CB.01**

Para el proceso cobranzas las políticas a seguir serán:

- Si el pago no se ha realizado a tiempo se le recordará al cliente, por medio de una llamada telefónica, si con la primera llamada no se acerca a cancelar su deuda, el cobro se hará en la dirección de su domicilio o empresa en que trabaje el cliente.
- Los pagos atrasados se les cobrará de interés el 5% mensual.
- En caso de no pagar en la fecha establecida se acumulará la deuda con sus respectivos intereses
- El jefe de crédito y cobranzas al momento de cobrar, cuando sea una suma elevada debe ir respaldada por el guardia de seguridad para mayor protección.
- Si no cancelan la deuda dentro de un año se acudirá a recursos legales, para que la empresa no tenga contacto directo con la persona deudora.





Hoja 5 de 5

ANEXO 3
FORMATOS DE COMPROBANTE DE PAGO PARA LA
COBRANZA
FR.CB.01

No.

COMPROBANTE DE PAGO

La Libertad _____ **POR \$** _____

Recibí del Señor(a) _____

La cantidad de _____

Con el interés de ___ por ciento anual. _____

A _____

Dirección _____

Atentamente,





3.5 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA

1. Para: *Importadora Andina*
2. Elaborado: *Jesennia Barrera y Mónica Malavé*
3. Aprobado por: *Firma*
4. Fecha de Aprobación _____
5. Páginas 4

CONTENIDO

3.5.1 Propósito	52
3.5.2 Alcance	52
3.5.3 Autorizaciones	52
3.5.4 Documentos Aplicables	52
3.5.5 Lista de Distribución	52
3.5.6 Procedimiento	52
3.5.7 Políticas	52

Anexos

Anexo 1 Diagrama de Flujo de capacitación para el área Administrativa DF.CP.01	54
Anexo 2 Políticas de capacitación para el área Administrativa PL.CP.01	55





PROCEDIMIENTOS DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA PR.CP.01

CONTENIDO

3.5.1 Propósito:

Mejorar la atención al cliente, orientando a todo el personal de Importadora Andina.

3.5.2 Alcance:

Este procedimiento se debe aplicar al personal del Departamento de Ventas.

3.5.3 Autorización:

La autorización para desarrollar éste procedimiento la dará el Gerente General.

3.5.4 Documentos Aplicables:

DF.CP.01= Diagrama de Flujo de Capacitación para el área administrativa.

PL.CP.01= Políticas de Capacitación para el área administrativa

3.5.5 Lista de distribución:

Este manual de procedimientos de capacitación será distribuido a:
Dpto. de Gerencia

Dpto. de Ventas

Dpto. de Crédito y Cobranza

3.5.6 Procedimiento de Capacitación para el área administrativa:

Los procedimientos de capacitación para el área administrativa los podrá visualizar en la página No 54

3.5.7 Políticas de Capacitación para el área administrativa:

Las políticas de capacitación para el área administrativa los podrá visualizar en la página No. 55





PROCEDIMIENTOS DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA

Los pasos a seguir en el procedimiento de capacitación para el área administrativa para Importadora Andina serán:



GERENTE GENERAL

1. Receptar carpetas de varios instructores.
2. Seleccionar las tres mejores carpetas.
3. Entrevistar a los tres instructores y escoger al mejor.
4. Seleccionar a los empleados que recibirán el curso.
5. Dar al instructor temas para la capacitación.

INSTRUCTOR

6. Presentar su plan de trabajo.
7. Escoger materiales necesarios para dar el curso de capacitación, tales como: Proyectores, pizarrón, plumas, afiches, etc.
8. Motivar a los empleados para que participen durante las clases.
9. Evaluar al empleado.
10. Si el empleado captó la enseñanza del instructor no pagará el curso.
11. Si el empleado no aprobó el curso, lo deberá cancelar por su propia cuenta.

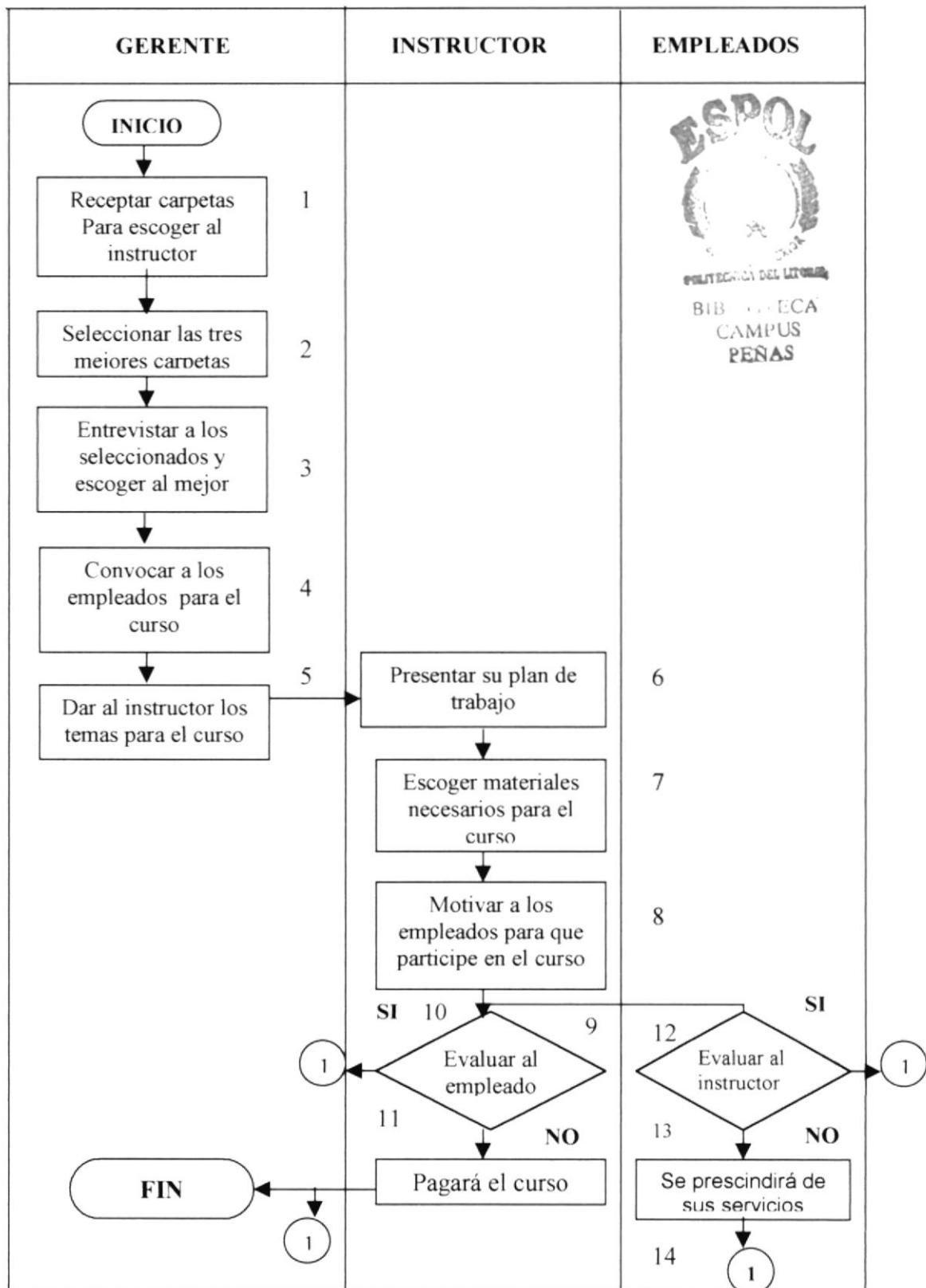
EMPLEADO

12. Evaluar al instructor
13. Si el instructor no se da a entender durante el curso se prescindirá de sus servicios.
14. Si el instructor respondió bien a las inquietudes de los empleados se le contratará para el próximo curso.



Hoja 3 de 4

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA
ADMINISTRATIVA
DF.CP.01





Hoja 4 de 4

ANEXO 2
POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA
ADMINISTRATIVA
PL.CP.01

Las políticas ha seguir para la capacitación general serán:

1. *El instructor que dará el curso de capacitación a todos los empleados será escogido por el Gerente General de la empresa.*
2. *El curso se abrirá si hay como mínimo 5 participante.*
3. *El instructor escogerá su propio material de trabajo*
4. *El horario de clases será sábado y domingo de 4 a 6 de la tarde durante un mes.*
5. *Al finalizar el curso rendirán un examen, que será calificado sobre 100 puntos. La nota mínima para aprobar el curso será de 60 puntos, quien obtenga menos reprobará el curso.*
6. *Los exámenes serán calificados por instructor.*
7. *La nota del examen se publicará tres días después de culminado el curso, y si el empleado no aprueba el curso, pagará el valor del seminario.*
8. *Los empleados y el instructor deberá asistir puntualmente a clases.*
9. *Si el empleado no asiste a clases el 30% perderá el curso.*

10. Los temas que se darán en el curso serán:

*Atención al cliente
Relaciones Públicas
Relaciones Humanas
Liderazgo
Calidad de Servicio al cliente*





3.6 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA

1. Para: *Importadora Andina*
2. Elaborado: *Jesennia Barrera y Mónica Malavé*
3. Aprobado por: *Firma*
4. Fecha de Aprobación _____
5. Páginas 4

CONTENIDO

3.6.1 Propósito	57
3.6.2 Alcance	57
3.6.3 Autorizaciones	57
3.6.4 Documentos Aplicables	57
3.6.5 Lista de distribución	57
3.6.6 Procedimientos	57
3.6.7 Políticas	57

Anexos

Anexo 1 Diagrama de Flujo de Capacitación para el área de Asistencia técnica DF.CP.02	59
Anexo 2 Políticas de Capacitación para el área de Asistencia Técnica PL.CP.02	60





PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA DE ASISTENCIA TÉCNICA

PR.CP.02



CONTENIDO

BIB: ECA
CAMPUS
PEÑAS

3.6.1 Propósito:

Capacitar a los técnicos para que conozca las últimas características de índole técnica y que estén en condiciones de aplicar y explicar las ventajas y cuidados de los servicios que ofrece la empresa, obteniendo así la satisfacción de los clientes.

3.6.2 Alcance:

Esta capacitación se aplicará en el Departamento de Asistencia Técnica.

3.6.3 Autorización:

La autorización para que éste procedimiento se realice será el Gerente de Almacén.

3.6.4 Documentos Aplicables:

DF.AT.02= Diagrama de Flujo para capacitación en Asistencia Técnica

PL.AT.02= Políticas de capacitación para el área de Asistencia Técnica

3.6.5 Lista de Distribución:

Este manual será distribuido a:

Dpto. de Gerencia

Dpto. de Supervisión

Dpto. de Asistencia Técnica

3.6.6 Procedimiento de Capacitación para Asistencia Técnica:

Los procedimientos de capacitación para asistencia técnica los podrá visualizar en la página No. 59.

3.6.7 Políticas de Capacitación para el área de Asistencia Técnica:

Las políticas para el área de Asistencia Técnica las podrá visualizar en la página No. 60.



PROCEDIMIENTOS DE CAPACITACIÓN PARA ASISTENCIA TÉCNICA

Los pasos a seguir en el procedimiento de capacitación para el área de Asistencia Técnica son:

GERENTE GENERAL

1. Receptar carpetas de varios instructores.
2. Seleccionar las 3 mejores carpetas.
3. Entrevistar a los tres instructores y escoger al mejor.
4. Seleccionar a los empleados que recibirán el curso.
5. Dar al instructor los temas para la capacitación.



INSTRUCTOR

6. Presentar su plan de trabajo.
7. Escoger materiales necesarios para dar el curso de capacitación, tales como: Proyectores, pizarrón, plumas, afiches, etc.
8. Motivar a los empleados para que participen durante las clases.
9. Evaluar al empleado.
10. Si el empleado captó la enseñanza del instructor, no pagará el curso.
11. Si el empleado no aprobó el curso, lo pagará por su cuenta

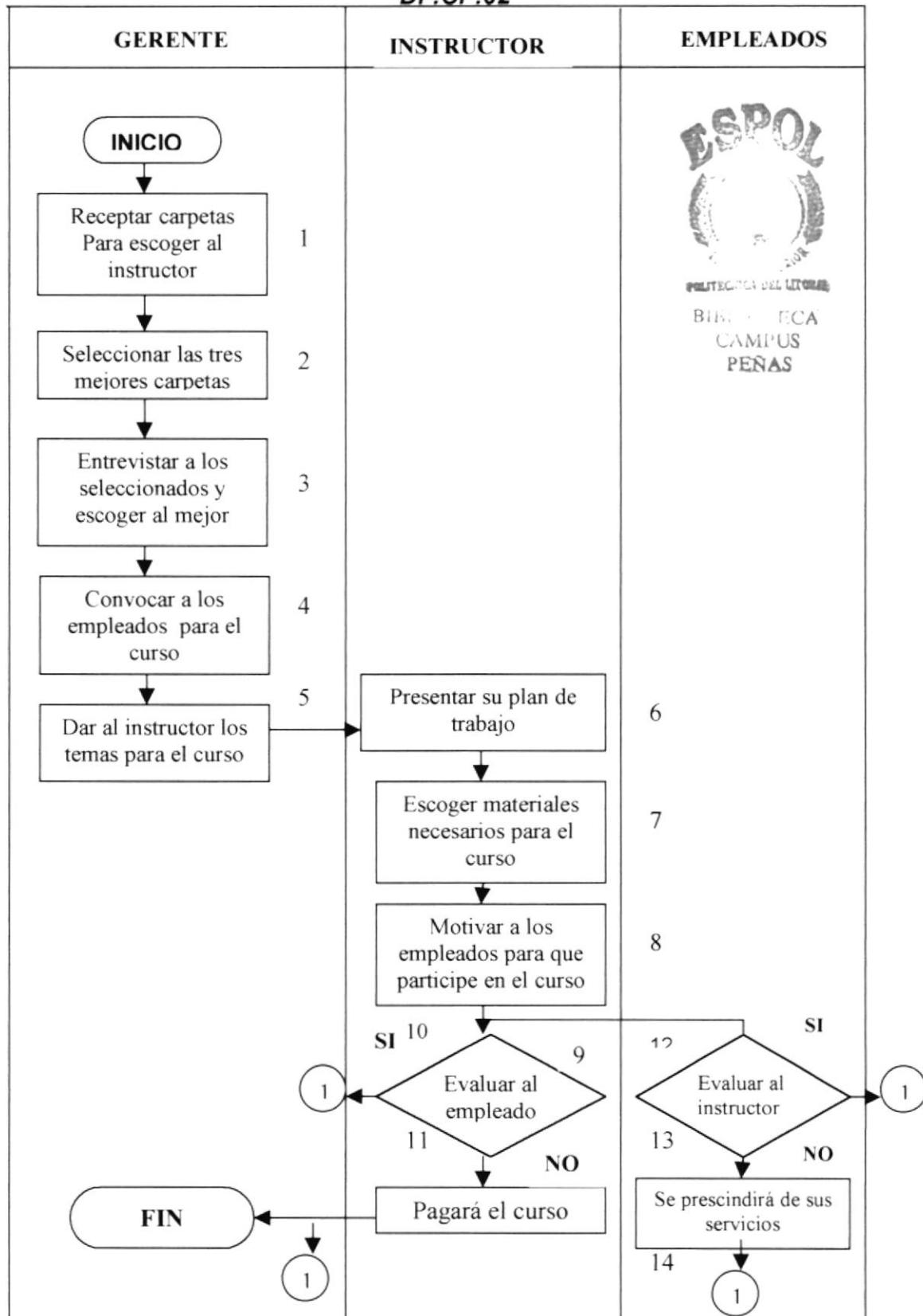
EMPLEADO

12. Evaluar al instructor.
13. Si el instructor no se da a entender durante el curso, se prescindirá de sus servicios.
14. Si el instructor respondió bien las inquietudes de los empleados, se le contratará para el próximo curso.



Hoja 3 de 4

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA DE
ASISTENCIA TÉCNICA
DF.CP.02





Hoja 4 de 4

ANEXO 2
POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA DE
ASISTENCIA TÉCNICA
PL.CP.02

Las políticas ha seguir para la capacitación de asistencia técnica serán:

- 1.- *El instructor que dará el curso de capacitación a todos los empleados será escogido por el Gerente General de la empresa.*
- 2.- *El curso se abrirá si hay como mínimo 5 participante.*
- 3.- *El curso a dictarse será teórico - práctico*
- 4.- *El instructor escogerá su propio material de trabajo*
- 5.- *El horario de clases será sábado y domingo de 4 a 6 de la tarde durante un mes.*
- 6.- *Al finalizar el curso rendirán un examen, que será calificado sobre 100 puntos. La nota mínima para aprobar el curso será de 60 puntos, quien obtenga menos reprobará el curso.*
- 7.- *Los exámenes serán calificados por instructor.*
- 8.- *La nota del examen se publicará tres días después de culminado el curso, y si el empleado no aprueba el curso, pagará el valor del seminario.*
- 9.- *Los empleados y el instructor deberá asistir puntualmente a clases.*
- 10.- *Si el empleado no asiste a clases el 30% perderá el curso.*
- 11.- *Los temas que se darán en el curso serán:*

*Atención al cliente
Calidad del Producto
Calidad de Servicio
Relaciones Públicas
Relaciones Humanas
Mecánica Automotriz*





3.7 PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS DE LOS CLIENTES

1. Para:	Importadora Andina
2. Elaborado:	Jesennia Barrera y Mónica Malavé
3. Aprobado por:	<hr/> <i>Firma</i>
4. Fecha de Aprobación	<hr/>
5. Páginas	4

CONTENIDO

3.7.1 Propósito	62
3.7.2 Alcance	62
3.7.3 Autorizaciones	62
3.7.4 Documentos Aplicables	62
3.7.5 Lista de distribución	62
3.7.6 Procedimientos	62
3.7.7 Políticas	62

Anexos

Anexo 1 Diagrama de flujo para Reclamos de los Clientes	
DF.RE.01	63
Anexo 2 Políticas para los Reclamos de los Clientes	
PL.RE.01	64





PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS DE LOS CLIENTES

PR.RE.O1

CONTENIDO

3.7.1 Propósito:

Guia a todo el personal de Importadora Andina para que esté preparado frente a cliente que le muestran objeciones como: el precio, las condiciones de pago y los servicios en general para que al finalizar el proceso de venta el cliente se sienta satisfecho por los servicios o productos que ofrece la empresa

3.7.2 Alcance:

Esta capacitación se aplicará en todos los departamentos de Importadora Andina

3.7.3 Autorización:

La autorización para que éste procedimiento se realice será el Gerente de Almacén.

3.7.4 Documentos Aplicables:

DF.RE.01= Diagrama de Flujo para reclamos de los clientes

PL.RE.01= Políticas para reclamos de los clientes

3.7.5 Lista de Distribución:

Este manual será distribuido a:

Dpto. de Gerencia

Dpto. de Crédito y Cobranza

Dpto. de Ventas

Dpto. de Supervisión

Dpto. de Asistencia Técnica



3.7.6 Procedimiento para Reclamos de los Clientes:

Los procedimientos para reclamos de los clientes los podrá visualizar en la página No. 64.

3.7.7 Políticas para Reclamos de los Clientes:

Las políticas para reclamos de los clientes los podrá visualizar en la página No. 65.



PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS DE LOS CLIENTES PR.RE.01

Los procedimientos a seguir en el proceso de vencer objeciones de los clientes son:

CLIENTE

- 1. Dar las quejas del producto o los servicios que no los satisface*

VENDEDOR

- 2. Escuchar al cliente con atención*
- 3. Excusarse ante los problemas que menciona el cliente*
- 4. Si el cliente no acepta las disculpas, debe hablar directamente con el Gerente*

GERENTE

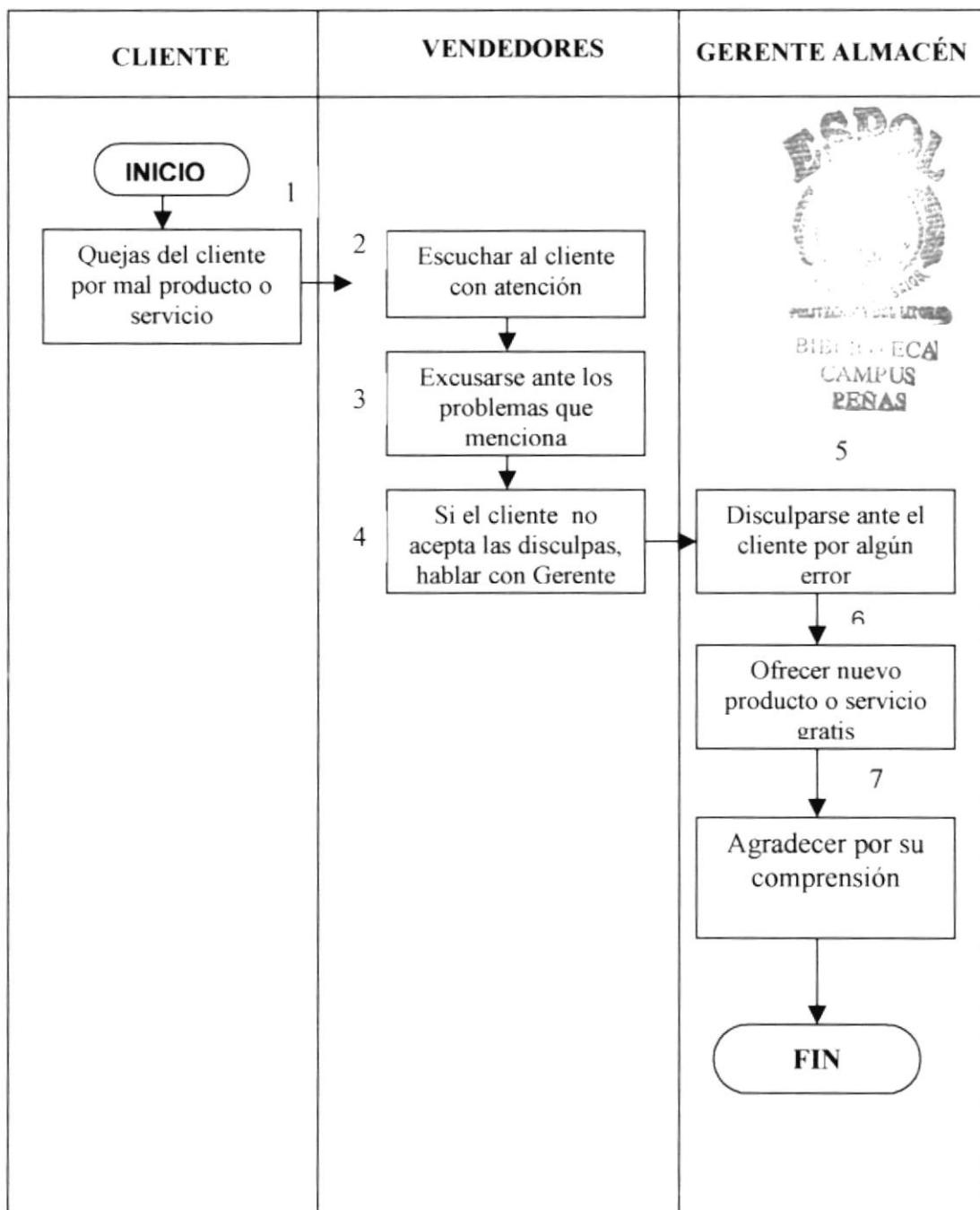
- 5. Disculparse ante el problema que tiene el cliente*
- 6. Ofrecer nuevo producto o servicio absolutamente gratis en señal de disculpas*
- 7. Agradecer al cliente por su amable comprensión*





Hoja 3 de 4

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO PARA RECLAMOS DE LOS CLIENTES
DF.RE.01





Hoja 4 de 4

**ANEXO 2
POLÍTICAS PARA RECLAMOS DE LOS CLIENTES
PL.RE.01**

El vendedor debe estar atento a diferenciar, ser capaz de reconocer las objeciones de los clientes para saber si son objeciones sinceras o pretextos.

1. Los reclamos deben solucionarse mediante la aprobación de pruebas de las afirmaciones y mediante la entrega de la adecuada información del producto o servicio.
2. Los reclamos de pretexto deben sortearse mediante el convencimiento y una adecuada mezcla de presión y halago al cliente.
- Para saber como diferenciarlos, el vendedor debe fijarse en: la actitud del cliente y el momento en que se plantea la objeción.

En el proceso de venta se presentan diferentes clases de objeciones y lo solucionaremos así:

- **Precio.-** Si el precio no lo ha convencido, explíquele sus características y ventajas.
- **Desconfianza.-** Si el cliente desconfía del vendedor, demuéstrele la validez de su argumentación.
- **Defectos del Producto.-** Si al cliente no le gusta alguna característica del producto, se debe averiguar de inmediato cuál es el defecto. No permita que el cliente le explique los defectos y características negativas del producto. Una vez que conozca el problema, vénzalo. Debe conocer muy bien su producto
- **Forma de Pago.-** Si el problema del cliente es la forma de pago, investigue todas las formas posibles de pago. Ajústese lo más posible a las necesidades financieras de su cliente.
- **El Silencio.-** El vendedor debe escuchar con interés y atención las necesidades de los clientes. Al finalizar el cliente dé opciones del producto y servicios que desea, pero siempre las más correctas.
- **La duda.-** Si el cliente tiene dudas de los productos o servicios, debe despejarlas de inmediato y convencer al cliente.
- **Reclamaciones.-** Si el problema es el reclamo por un producto o servicio y probablemente el cliente tenga razón, déjelo hablar cuánto quiera, preste atención a sus palabras y excúsele si es necesario pero no discuta nunca.
- **Vanidad.-** La vanidad del cliente es importante para el vendedor. Haláguele y sobre todo tenga muy buena sicología de su cliente. No diga ni haga nada que pueda ofenderle.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

4. MANUAL DE POLÍTICAS PARA IMPORTADORA ANDINA



4. MANUAL DE POLÍTICAS PARA IMPORTADORA ANDINA

1. Para:

Importadora Andina

2. Elaborado:

Jesennia Barrera y Mónica Malavé

3. Aprobado por:

Firma

4. Fecha de Aprobación

CONTENIDO

4.0.1 Propósito	67
4.0.2 Alcance	67
4.0.3 Responsables	67
4.0.4 Revisión de Manual	67
4.0.5 Codificación de Documentos	67
4.0.6 Documentos Aplicables	67
4.0.7 Lista de Distribución	67





POLÍTICAS PARA IMPORTADORA ANDINA

4.0.1 Propósito

Este manual tiene como objetivo dar a conocer a los vendedores sus obligaciones dentro y fuera de la empresa.

4.0.2 Alcance

Este Manual de Políticas está elaborado para los siguientes Departamentos: Ventas, Crédito y Cobranzas, Asistencia Técnica.

4.0.3 Responsabilidades

La persona responsable de los cambios de éste Manual de políticas será el Gerente General de Importadora Andina.

4.0.4 Revisión del Manual

Las persona encargada de la revisión del manual lo modificará una vez al año.

4.0.5 Codificación de documentos

Los documentos a utilizarse en el manual de políticas está dividido en 2 partes.

Primera Parte

PL= Políticas

FR= Formato

Segunda Parte

VD = Vendedor

AC = Atención al cliente

Tercera Parte

99= Indica el número secuencial de datos.

4.0.6 Documentos Aplicables

PL.VD.01= Políticas para elegir el vendedor del año.

PL.AT.01= Políticas de Auditoría de atención al cliente

4.0.7 Lista de Distribución:

Este manual será distribuido a:

- ❖ Gerencia
- ❖ Dpto. de Crédito y Cobranzas
- ❖ Dpto. de Ventas
- ❖ Dpto. de Asistencia Técnica
- ❖ Dpto. de Supervisión



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



4.1 POLÍTICAS PARA ELEGIR EL VENDEDOR DEL AÑO

1. Para: Importadora Andina
2. Elaborado: Jesennia Barrera y Mónica Malavé
3. Aprobado por: _____ Firma
4. Fecha de Aprobación/Revisión _____
5. Páginas 4

CONTENIDO

4.1.1 Propósito	69
4.1.2 Alcance	69
4.1.3 Responsables de la revisión de las políticas	69
4.1.4 Revisión de Políticas	69
4.1.5 Lista de distribución	69

Anexos

Anexo 1 Políticas para elegir al vendedor del año PL.VD.01	70
Anexo 2 Formato de Mensajes para el vendedor FR.VD.01	72



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



POLÍTICAS PARA ELEGIR EL VENDEDOR DEL AÑO

PL.VD.01

CONTENIDO

4.1.1 Propósito:

Tiene como propósito dar a conocer a los vendedores sus obligaciones y responsabilidades, para que al final del año se pueda elegir al mejor vendedor, otorgando una compensación que servirá como estímulo para tratar cada día mejor al cliente.

4.1.2 Alcance:

Estas políticas deben aplicarse en el personal encargado de las ventas de productos o servicios en Importadora Andina.

4.1.3 Responsable de la revisión de las Políticas:

La persona responsable de la revisión de las políticas será el Gerente General.

4.1.4 Revisión de las Políticas:

Estas políticas serán revisadas cada 3 meses por el personal administrativo y de asistencia técnica.

4.1.5 Lista de distribución:

Estas políticas serán distribuidas al:

Dpto. de Gerencia

Dpto. de Venta

Dpto. de Asistencia Técnica



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



Hoja 2 de 4

**ANEXO 1
POLÍTICAS PARA ELEGIR EL VENDEDOR DEL AÑO
PL.VD.01**

El vendedor de la empresa es la figura clave de todo proceso de venta. Por tal motivo es necesario dar una gratificación al vendedor que mejor desempeñe su labor al finalizar el año, ya sea en el área administrativa o en el área de Asistencia Técnica.

Para ser merecedor del premio deberá regirse a las siguientes políticas:

1. *Saludar (acercarse al cliente inmediatamente y preguntar su necesidad actual).*
2. *Demostrar interés por solucionar sus dificultades*
3. *Manifestar interés en concertar la venta.*
4. *Tener facilidad de palabras*
5. *Demostrar entusiasmo en ofrecer otros artículos afines a complementarlos.*
6. *Es su obligación estudiar constantemente. Los productos cambian, vendrán nuevos problemas, nuevas informaciones.*
7. *Trate de simpatizar bien a todos los clientes*
8. *Proyecte una buena imagen, esto hará sus ventas más fáciles o difíciles*
9. *Debe afrontar con varias dosis de tacto cualquier situación, por comprometida y desagradable que pueda parecer. Entre las más señaladas manifestaciones de esta cualidad podemos citar la comprensión, la dedicación y la responsabilidad.*
10. *Hay cualidades que ayudan al vendedor a lograr que el proceso de la venta se desarrolle en un ambiente mutuamente satisfactorio, entre ellos podemos citar la siguientes:*
 - *Entusiasmo*
 - *Tacto*
 - *Lealtad hacia la empresa y sus productos.*
 - *Confianza*
 - *Cortesía*
 - *Cordialidad*
11. *El vendedor eficaz debe ser, sobre todo un auténtico asesor de sus clientes, para todo lo cual debe, entre otras cosas.*
 - ❖ *Conocer las últimas características de la moda*





- ❖ Conocer las respuestas a las preguntas de índole técnica
- ❖ Estar en condiciones de explicar las ventajas de los artículos y servicios, el modo de usarlos, los cuidados que requiere y otros detalles.

12. Para elegir al mejor vendedor del año:

- Seleccionar a través de una encuesta interna a los jefes departamentales y los resultados los dará el Gerente de Almacén.

13. Al mejor empleado se le dará como gratificación una comisión de las ventas del último mes y su elección será cada 23 de Diciembre.

14. Para recordar al vendedor sus obligaciones hacia el cliente, se colocará mensajes en lugares visibles.





Hoja 3 de 4

**ANEXO 2
FORMATO DE MENSAJES PARA EL VENDEDOR
FR.VD.01**



*Un buen vendedor debe ser
ante todo, un buen asesor de
sus clientes*

*El cliente es la persona más
importante de la empresa*

*Demuestre entusiasmo,
cortesía y confianza al
momento de vender*



4.2 POLÍTICAS DE AUDITORÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Para: Importadora Andina
2. Elaborado: Jesennia Barrera y Mónica Malavé
3. Aprobado por: _____
Firma
4. Fecha de Aprobación/Revisión _____
5. Página 3

CONTENIDO

4.2.1 Propósito	74
4.2.2 Alcance	74
4.2.3 Responsables de la revisión de las políticas	74
4.2.4 Revisión de Políticas	74
4.2.5 Lista de Distribución	74

Anexos

Anexo 1 Políticas de Auditoría de Atención al Cliente	
PL.AC.01	75
Anexo 2 Formato de Ficha de encuesta para el vendedor	
FR.AC.01	76



BIBI - ECA
CAMPUS
PEÑAS



POLÍTICAS DE AUDITORÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PL.AC.01

CONTENIDO

4.2.1 Propósito:

Tiene como propósito medir la satisfacción del cliente externo, por medio de encuestas.

4.2.2 Alcance:

Estas políticas las aplicará todo el personal de Importadora Andina.

4.2.3 Responsable de la revisión de las Políticas:

La persona responsable de la revisión de las políticas será el Gerente General.

4.2.4 Revisión de las Políticas:

Estas políticas serán revisadas cada seis meses por el Gerente de Almacén.

4.2.5 Lista de distribución:

Estas políticas serán distribuidas al:

Dpto. de Gerencia

Dpto. de Venta

Dpto. de Asistencia Técnica

Dpto. de Supervisión





Hoja 2 de 3

ANEXO 1
POLÍTICAS DE AUDITORÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
PL.AC.01

Para conocer cuáles son las necesidades del cliente externo y satisfacer sus requerimientos, es necesario:

- 1. Realizar una encuesta a los clientes cada seis meses**
- 2. Efectuar 50 encuestas como mínimo**
- 3. Las encuestas se realizarán en hojas volantes que estarán en un lugar visible, para que puedan ser llenadas por el cliente.**
- 4. Los resultados de las encuestas los dará a conocer el Gerente General en una reunión con todo el personal**
- 5. Las sugerencias que dan los clientes, si es para beneficio de la empresa, serán aplicadas inmediatamente**





Hoja 3 de 3

ANEXO 2
FORMATO FICHA DE ENCUESTA PARA EL VENDEDOR
FR.AC.01



Esta encuesta forma parte de un trabajo de investigación. Su opinión es muy importante, sea tan amable de contestar las interrogantes de manera franca y directa. Reitero mi agradecimiento. Esta encuesta se realizó al 30% de los clientes de Importadora Andina y el resultado fue el siguiente:

1. De la Atención que brinda Importadora Andina es usted escuchado:

- | | | | |
|----------------|--------------------------|------------------|--------------------------|
| Inmediatamente | <input type="checkbox"/> | Con Tardanza | <input type="checkbox"/> |
| Con Interés | <input type="checkbox"/> | Con Indiferencia | <input type="checkbox"/> |



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

2. Al adquirir un producto o un servicio los vendedores son

- | | | | |
|-------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| Eficientes | <input type="checkbox"/> | Impertinente | <input type="checkbox"/> |
| Competentes | <input type="checkbox"/> | Indiferentes | <input type="checkbox"/> |
| Preparados | <input type="checkbox"/> | Desinteresados | <input type="checkbox"/> |

3. Cual de las siguientes áreas cree usted que debería mejorar la atención al cliente:

- | | | | | | |
|------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| Gerencia | <input type="checkbox"/> | Ventas | <input type="checkbox"/> | Servicio Tecnicentro | <input type="checkbox"/> |
| Atención cliente | <input type="checkbox"/> | Facturación | <input type="checkbox"/> | Crédito y cobranza | <input type="checkbox"/> |

4. En qué proporción se debería cambiar éstas áreas:

- | | | | |
|------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente | <input type="checkbox"/> | Parcialmente | <input type="checkbox"/> |
| Ciertos factores Específicos | <input type="checkbox"/> | En nada en particular | <input type="checkbox"/> |

5. Que piensa usted de la calidad de servicio al cliente que hasta ahora se ha dado:

- Excelente Bueno Regular Deficiente

6. Los productos y servicios que ofrece satisfacen sus necesidades:

- Completamente Parcialmente Nada



7. ¿Qué Productos o Servicios desea que ofrezca la Empresa?

8. ¿Qué sugerencias nos podría dar para mejorar la Atención al Cliente?



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

QUITO - QUITO - ECUADOR

CAMPUS

PEÑAS



UV
CAMPUS
PEÑAS

5. ESTRATEGIAS DE VENTAS



5. ESTRATEGIAS DE VENTAS

5.1 IMPLEMENTACIÓN DE SALA DE ESPERA

Los cambios actuales, exigen que las empresas reflexionen sobre la forma más efectiva de satisfacer al cliente sus necesidades. La satisfacción del cliente no es solamente el proceso de venta, sino que continúa con una buena atención, lo cual deja las puertas abiertas para ventas sucesivas.

Basándonos en las encuestas realizadas a varios clientes, uno de los problemas es la falta de inmobiliaria para la atención del cliente, y la solución es la implementación de la Sala de Espera que traerá como beneficio fundamental la atracción de nuevos clientes que se sentirán cómodos y satisfechos.

Los gastos a realizarse serán:



Gastos para la Remodelación de la Sala de Espera

Material	Unidad	Precio	Precio Total
Bloque	37	\$ 0.10,00	\$ 3.70,00
Cemento	4	9.20,00	20.20,00
Barilla	5	1.80,00	9,00
Tabla	3	0.48,00	1.32,00
Alambre	1 Libra	0.24,00	0.24,00
Arena	1 Metro	0.32,00	3.20,00
Arena Fina	1 Metro	3.20,00	3.20,00
Mano de Obra			20,00
Total de Gastos			\$ 60.86,00

Tabla 1 Gastos para remodelación de sala de espera

GASTOS DE EQUIPOS PARA LA SALA DE ESPERA

Descripción	Unidad	Precio
Cafetera	1	\$ 10,00
Muebles	1 Juego	200,00
Televisor	1	100,00
Revistas	10	4,00
TOTAL DE GASTOS		\$ 314,00

Tabla 2. Gastos de Equipo para la sala de espera



Estos gastos se los podrá recuperar si dentro de los servicios que ofrece el Departamento de Asistencia Técnica aumenta el 1% de su precio, de ésta forma no habrá perdidas en la empresa, y el cliente no será perjudicado porque a cambio de su dinero recibirá un buen producto y un buen servicio.



5.2 BENEFICIOS DE LA ESTRATEGIA DE VENTA

- ❖ Mayor comodidad al esperar su producto o servicio que adquiere.
- ❖ El cliente se sentirá bien recibido
- ❖ Los clientes aumentarán
- ❖ Ventas más rentables
- ❖ Satisfacción total de los clientes

Recuerde que del buen servicio, depende que los clientes aumenten, recomiendan el tecnicentro y sobre todo que confíen en los productos y servicios que adquieran.

5.3 UBICACIÓN DE LA SALA DE ESPERA

Para la Implementación de la Sala de Espera dividiremos la Sala de Exhibición, porque esta situado en el Ingreso de Importadora Andina, por esto lo consideramos adecuado.

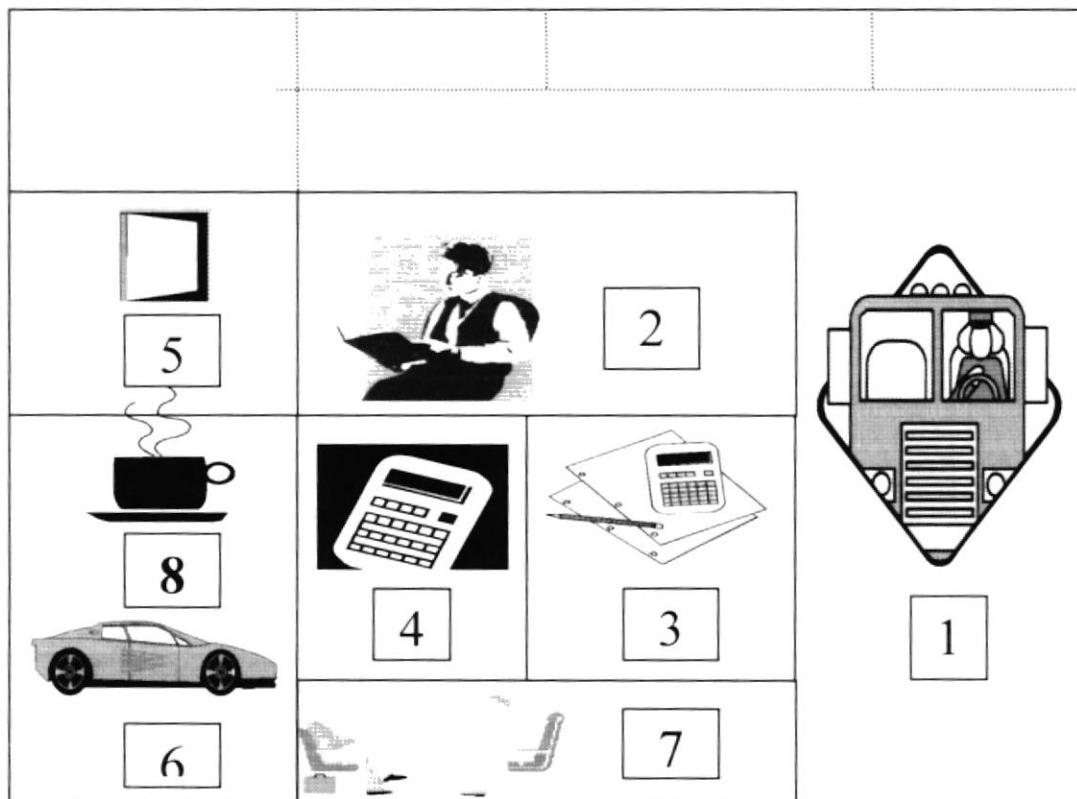


Fig. 11 Diseño de la empresa con implementación



1. - Tecnicentro
2. – Gerencia
3. - Dpto. de Ventas
4. - Dpto. de Crédito y Cobranzas
5. - Bodega
6. - Sala de Exhibición
7. - Sala de atención
- 8.- Sala de Espera





5.4 DISEÑO DE LA SALA ESPERA

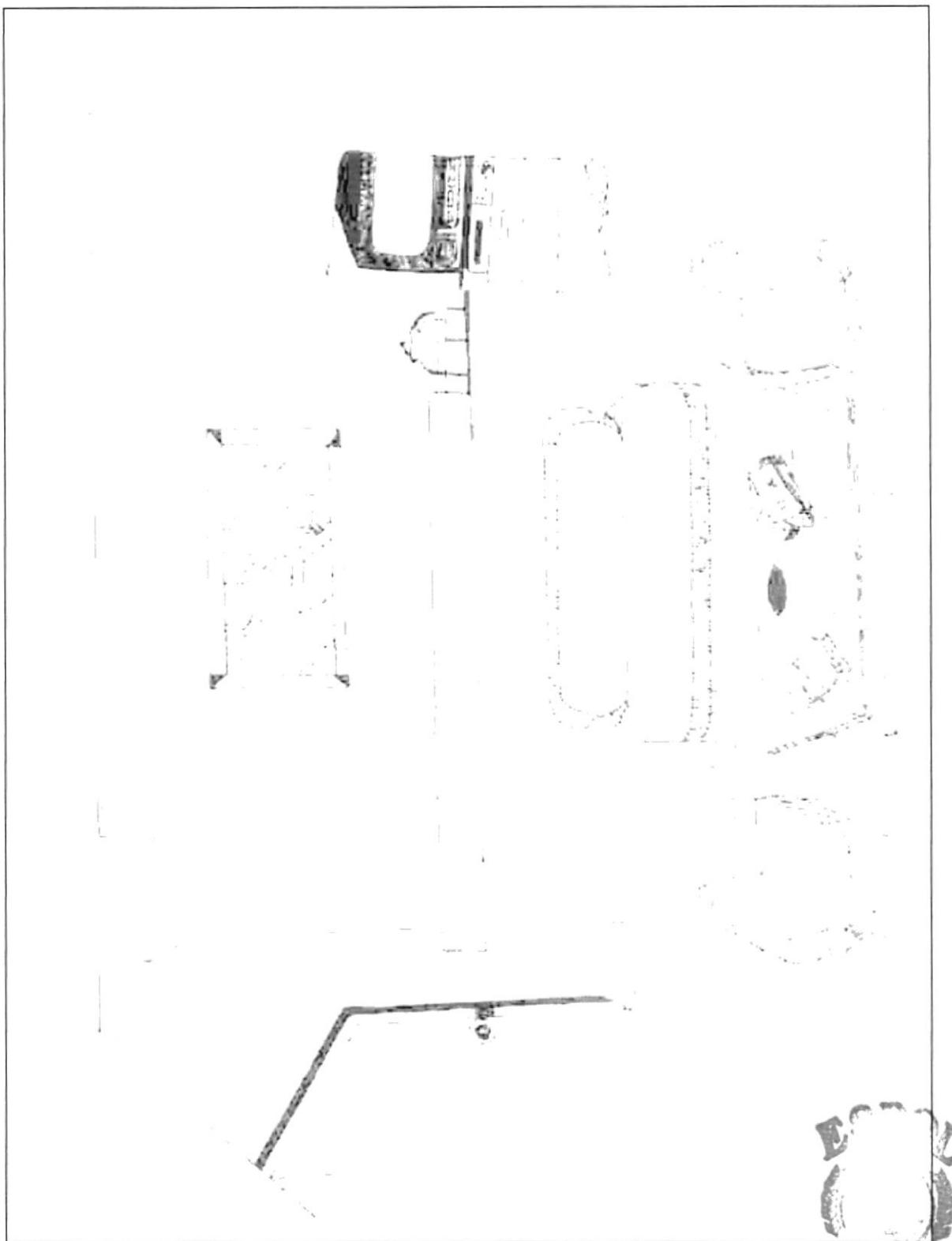


Fig. 12 Diseño de sala de espera

POLITECNICO NACIONAL
BILBAO - CA
CIVIL - US
PEÑAS